

Väylänpidon vuorovaikutusohje



Väylänpidon vuorovaikutusohje

Liikenneviraston ohjeita 21/2011

Kannen kuva: Liikenneviraston kuva-arkisto

Painojulkaisu

ISSN-L 1798-663X

ISSN 1798-663X

ISBN 978-952-255-737-7

Verkkójulkaisu

ISSN-L 1798-663X

ISSN 1798-6648

ISBN 978-952-255-738-4

Kopijyvä Oy

Kuopio 2011

Julkaisua (myy)/saatavana

paino.kuopio@kopijyva.fi

Liikennevirasto

PL 33

00521 HELSINKI

Puhelin 020 637 373

Hankesuunnitteluosasto

22.11.2011

2622/070/2011

Liikenneviraston yksiköt
Ely-keskukset
Suunnittelukonsultit
Urakoitsijat

Säädösperusta Korvaa/muuttaa
Maantielaki 1 ja 27 § ja ratalaki 1, 8 ja 22 § Tiehallinnon vuoropuheluopas TIEH 2100044-v-06

Kohdistuvuus Voimassa
Liikennevirasto 1.1.2012 alkaen toistaiseksi
Ely-keskukset

Asiasanat
vuorovaikutus, osallistuminen, asiakkaat, viestintä

Väylänpidon vuorovaikutusohje

Väylänpidon vuorovaikutusohje on suunnattu Liikenneviraston ja ELY-keskusten liikenne ja infrastruktuuri -vastuualueiden henkilöstölle ja palveluntuottajille, jotka suunnittelevat ja toteuttavat vuoropuhelua kansalaisten ja muiden asiakasryhmien kanssa.

Ohje koskee tie-, rata- ja vesiväylähankkeiden suunnittelu- ja rakentamisvaiheita ja siinä keskitytään erityisesti vuorovaikutusmenetelmiin. Ohje täydentää maantie- ja ratahankkeiden lakisääteisten suunnitelmien käsittelystä laadittua ohjetta Tie- ja ratahankkeiden suunnitelmien käsittely 2011.

Ylijohtaja



Kari Ruohonen

Suunnittelupäällikkö



Matti K Hämäläinen

LISÄTIETOJA
Matti K Hämäläinen
Liikennevirasto
puh. 020 637 3523

Esipuhe

Työn tarkoituksena on ollut laatia väylänpidon yhteinen vuorovaikutusohje, jossa keskitytään erityisesti vuorovaikutusmenetelmiin. Ohje koskee tie-, rata- ja vesiväylähankkeiden suunnittelu- ja rakentamisvaiheita.

Vuorovaikutuksen ohjeistamisessa ja kehittämisessä pisimpään töitä on tehty tienpidossa, jossa on laadittu vuoropuheluoppaat vuosina 1997 ja 2006. Tienpidossa on myös laadittu useita vuorovaikutuksen seurantatutkimuksia. Radanpitoon laadittiin vuonna 2010 vuorovaikutusohje, joka on ollut koekäytössä. Vesiväyläpuolella vuorovaikutusta on ohjeistettu muiden ohjeiden sisällä.

Työtä on ohjannut ohjausryhmä, johon ovat kuuluneet Liikennevirastosta Anne Ahtiainen, Matti K. Hämäläinen, Krista Ikola, Simo Kerkelä, Marita Luntinen, Pekka Petäjäniemi ja Tytti Viinikainen. Ohjausryhmän puheenjohtajina ovat toimineet Anne Ahtiainen (11.9.2011 asti) ja Matti K. Hämäläinen (12.9.2011 alkaen). Lisäksi ohjetyöstä järjestettyyn työpajaan sekä ohjeen kommentoimiseen ovat osallistuneet useat henkilöt Liikennevirastosta, ELY-keskuksista ja palveluntuottajilta. Ohje on laadittu Sito Oy:ssä, jossa työstä on vastannut Mirka Härkönen työparinaan Lotta Junnilainen.

Helsingissä joulukuussa 2011

Liikennevirasto
Hankesuunnitteluosasto

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO	6
1.1	Vuorovaikutuksen lähtökohdat ja tavoitteet.....	6
1.2	Vuorovaikutusohjeen tarkoitus ja sisältö	7
2	VUOROVAIKUTUKSEN OSAPUOLET	8
3	VUOROVAIKUTUSSUUNNITELMA	10
4	VUOROVAIKUTUKSESSA HUOMIOITAVIA ASIOITA.....	12
5	VUOROVAIKUTUSMENETELMÄT	14
5.1	Yleisötilaisuus	18
5.2	Työpaja	20
5.3	Maastokävely	22
5.4	Maanomistajatapaaminen	24
5.5	Asukastiedote.....	26
5.6	Lehti-ilmoitus.....	28
5.7	Kysely	30
5.8	Haastattelu, ryhmähaastattelu.....	32
5.9	Internet-sivut	34
5.10	Karttapalautekanava.....	36
5.11	Muita menetelmiä ja apuvälineitä asukasvuorovaikutukseen.....	38
5.12	Vuorovaikutus lasten ja nuorten kanssa.....	40
5.13	Vuorovaikutus muiden erityisryhmien kanssa	43
5.14	Projektiportaali.....	44
5.15	Mediatiedote.....	46
5.16	Muuta mediaan liittyvää.....	48
5.17	Asiantuntijoiden kanssa käytettäviä menetelmiä	49
6	RISTIRIITOJEN HALLINTA.....	51
7	VUOROVAIKUTUKSEEN VAIKUTTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ	53
	LISÄTIETOA	59

1 Johdanto

1.1 Vuorovaikutuksen lähtökohdat ja tavoitteet

Hankesuunnittelun ja rakentamisen vuorovaikutuksen tavoitteita ovat avoin tiedottaminen, hankkeiden sujuva läpivienti, työn laadukas lopputulos ja tilaajan julkisuuskuvan parantaminen. Onnistunut vuorovaikutus lisää hankkeiden hyväksyttävyyttä, parantaa suunnitelmien laatua ja auttaa ehkäisemään ristiriitojen syntymistä. Vuorovaikutteisessa suunnittelussa kansalaiset osallistuvat yhteiskunnan toimintaan, mikä edistää demokratiaa. Osallistuminen auttaa myös ymmärtämään suunnittelun tarpeita ja perusteita.

Vuoropuhelu asukkaiden ja muiden osallisten kanssa on tärkeää, koska asukkaille koituu usein haittoja hankkeista. Ylipäänsä asukkailla on oltava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa oman elinympäristönsä asioihin. Aasukkaat ovat myös oman elinympäristönsä parhaita asiantuntijoita, joilta saadaan tärkeää tietoa suunnitteluun.

Asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden kuuleminen ovat väylänpitäjälle entistä keskeisempiä asioita myös siksi, että suunnittelussa on pystyttävä sovittamaan ihmisten liikkumistarpeet yhteiskunnassa esiintyviin muihin, yhä moninaisempiin tarpeisiin ja tavoitteisiin. Jo esisuunnitteluvaiheessa vuorovaikutus on tärkeää liikkumisen ja kuljettamisen tarpeiden ja suunnittelun tavoitteiden määrittämiseksi. Varhainen vuoropuhelu auttaa ristiriitaisten tavoitteiden yhteensovittamista ja eri osapuolten sitoutumista.

Hankevuorovaikutuksen periaatteita ovat avoimuus, luotettavuus, tasapuolisuus, ennakoivuus ja yhteistyö.



1.2 Vuorovaikutusohjeen tarkoitus ja sisältö

Ohjeen tarkoituksena on antaa evästyksiä erilaisten vuorovaikutusmenetelmien käyttöön. Ohjeessa kerrotaan myös vuorovaikutuksen osapuolista, ohjeistetaan vuorovaikutuksen suunnittelua sekä nostetaan esiin vuorovaikutuksessa huomioitavia asioita. Lisäksi annetaan ohjeita ristiriitojen hallintaan sekä esitellään vuorovaikutukseen vaikuttavaa lainsäädäntöä.

Ohjeessa ei käsitellä vuorovaikutusta hankkeen vaiheiden mukaisesti. Kunkin menetelmän kohdalla kerrotaan kuitenkin minkälaisiin hankkeisiin ja vaiheisiin se soveltuu. Hankkeiden eri vaiheissa toteutettavasta vuorovaikutuksesta kerrotaan mm. suunnittelun toimintaohjeissa. Maantie- ja ratalakien säätelemästä vuorovaikutuksesta yleis- ja tie- tai ratasuunnitteluvaiheissa sekä lakisääteiseen vuorovaikutukseen liittyvistä menetelmistä kerrotaan tarkemmin Liikenneviraston ohjeessa *Tie- ja ratahankkeiden suunnitelmien käsittelyohje* (2011).

Vuorovaikutukseen liittyviä erillisiä ohjeita on myös viestinnästä sekä visuaalisesta ilmeestä. Lisätietoa-luvussa ohjeen lopussa on kerrottu, mistä tarkemmat ohjeet löytyvät. Kaikki vuorovaikutuksessa käytettävät aineistot (esimerkiksi ilmoitukset ja tilaisuuksissa käytettävät esittelyaineistot) laaditaan tilaajan visuaalisen ilmeen mukaisiksi.

Ohjeessa ei käsitellä tilaajan sisäistä vuorovaikutusta eikä tilaajan ja palveluntuottajien välistä vuorovaikutusta. Käsittelyn ulkopuolella on myös Liikenneviraston tai ELY-keskusten muiden viranomaisten kanssa käymä vuorovaikutus sellaisissa hankkeissa, jotka ovat muuten kuin Liikenneviraston tai ELY-keskuksen vetämiä. Myös yhteydenpito poliittiseen päätöksentekoon on rajattu ohjeen ulkopuolelle.

Vuorovaikutusohje on tarkoitettu Liikenneviraston ja ELY-keskusten projektipäälliköille sekä palveluntuottajille.

Ohje muodostuu siten, että luvuissa 2–4 kerrotaan vuorovaikutuksen osapuolista, vuorovaikutussuunnitelman laatimisesta sekä vuorovaikutuksessa huomioitavista asioista. Luvussa 5 esitellään vuorovaikutusmenetelmät, joista jokaisesta on oma menetelmäkorttinsa. Menetelmät esitetään luvun alussa myös yhteenvetotaulukossa. Luvussa 6 kerrotaan ristiriitojen hallinnasta ja luvussa 7 esitellään vuorovaikutukseen vaikuttava lainsäädäntö.

2 Vuorovaikutuksen osapuolet

Vuorovaikutuksen osapuolet suunnittelu- ja rakentamishankkeissa voidaan jakaa kahteen ryhmään: vuorovaikutuksen toteuttajat ja vuorovaikutukseen osallistujat.

Vuorovaikutuksen toteuttajia ovat Liikennevirasto, ELY-keskusten liikenne- ja infrastruktuuri-vastuualueet, konsultit, urakoitsijat ja viestintätoimistot. Liikenneviraston tai ELY-keskuksen projektipäällikkö vastaa hankkeen vuorovaikutuksesta. Lisäksi vuorovaikutukseen voi osallistua tilaajalta muita asiantuntijoita. Suunnittelukonsultti ja urakoitsija vastaavat vuorovaikutuksen käytännön toteutuksesta. Palveluntuottajalta työhön voi osallistua projektinjohton lisäksi erillinen vuorovaikutusasiantuntija. Osassa hankkeista on mukana suunnitteluttaja- tai rakennuttajakonsultti, joka osallistuu vuorovaikutukseen. Liikenneviraston tai ELY-keskuksen viestintäyksikkö osallistuu hankkeiden viestintään sekä ohjaa ja ohjeistaa viestinnällisissä asioissa. Suurissa investointihankkeissa voi viestintäyksikön apuna olla erillinen viestintätoimisto. Vuorovaikutuksen toteuttajien kokoonpano ja tehtävien jako vaihtelevat hankkeen tarpeiden mukaan.

Vuorovaikutukseen osallistujat voidaan jakaa seuraavasti:

- 1) asukkaat, maanomistajat ja väylän tai alueen käyttäjät
- 2) järjestöt, yritykset ja elinkeinonharjoittajat
- 3) viranomaiset ja viranomaisen kaltaiset sidosryhmät
- 4) media.

Seuraavassa on lueteltu esimerkkejä näihin ryhmiin kuuluvista tahoista.

Asukkaat, maanomistajat ja väylän tai alueen käyttäjät

- Asukkaat (myös tulevat)
- Loma-asukkaat
- Kiinteistönomistajat ja vesialueiden omistajat
- Kiinteistöjen vuokralaiset
- Väylän käyttäjät (kansalaiset ja elinkeinoelämä, vesiväylähankkeissa lisäksi varustamot, luotsit ja veneilijät)
- Alueen käyttäjät (esim. virkistäytyjät)
- Alueella työssäkäyvät

Järjestöt, yritykset ja elinkeinonharjoittajat

- Asukasyhdistykset
- Ympäristöjärjestöt, luonnonsuojelujärjestöt
- Metsästys- ja kalastusseurat
- Urheilu- ja liikuntajärjestöt
- Veneilyjärjestöt
- Elinkeinoelämää edustavat järjestöt ja verkostot (esim. SKAL, LAL, kauppakamarit)
- Alueen yritykset
- Elinkeinonharjoittajat (esim. ammattikalastajat)

Viranomaiset ja viranomaisen kaltaiset sidosryhmät

- Alueen kunnat
 - kaavoitus
 - tekninen toimi
 - ympäristöviranomaiset
 - rakennuslupaviranomaiset
- Kuntayhtymät
- Maakuntaliitot
- Liikennevirasto
- ELY-keskukset
 - ympäristö ja luonnonvarat -vastuualue
 - liikenne ja infrastruktuuri -vastuualue
 - elinkeinojen, työvoiman, osaamisen ja kulttuurin vastuualue
- Aluehallintovirastot
- Liikenteen turvallisuusvirasto
- Johto- ja laiteomistajat
- Museovirasto, maakuntamuseo
- Metsänhoitopiirit
- Satamat
- Pelastusviranomaiset, meripelastus
- Poliisi, vesiliikennepoliisi
- Puolustusvoimat, puolustusvoimien merivoimat
- Merivartiosto
- Poliittinen päätöksenteko (kunnan päättäjät, alueen poliitikot)

Media

- Alueen lehdet (myös ilmaisjakelulehdet)
- Alueen radio
- Paikallistelevisio
- Suurissa hankkeissa myös valtakunnallinen media

Vuorovaikutuksessa on huomioitava erityisryhmät, joita ovat ainakin lapset ja nuoret, ikään-tyneet, liikunta- ja toimintaesteiset sekä eri kulttuuritaustaiset. Vuorovaikutus on järjestettävä siten, että se on mahdollista myös erityisryhmille. Joissakin hankkeissa erityisryhmien näkemykset ovat erityisen tärkeitä (esim. koululaisten näkemykset liikenneturvallisuus-hankkeissa). Luvussa 5.13 on kerrottu tarkemmin erityisryhmien huomioimisesta ja heidän kanssaan käytettävistä menetelmistä.

3 Vuorovaikutussuunnitelma

Hankkeille laaditaan vuorovaikutussuunnitelma. Suunnitelmasta käytetään rakentamishankkeissa myös nimeä viestintäsuunnitelma. Vuorovaikutuksen suunnittelu käynnistyy hankkeen tarjousvaiheessa. Tilaaja kirjaa tarjouspyyntöön vuorovaikutuksen päälinjaukset. Palveluntuottaja tarkentaa niitä tarjouksen vuorovaikutussuunnitelmaan, joka on osa projektisuunnitelmaa. Suunnitelmaa tarkennetaan työn käynnistyessä ja tarvittavista yksityiskohdista sovitaan sopimusvaiheessa. Vuorovaikutussuunnitelman tulee olla joustava, ja erityisesti pitkäkestoisissa hankkeissa sitä muokataan ja tarkennetaan työn edetessä.

Vuorovaikutussuunnitelman laajuus ja sisältö riippuvat hankkeen vaiheesta, koosta, sisällöstä ja merkityksestä sekä mahdollisista hankkeeseen liittyvistä ristiriidoista. Keskeistä kuitenkin kaikissa hankkeissa on, että vuorovaikutus suunnitellaan ja sen periaatteet kirjataan ylös. Vuorovaikutussuunnitelma edesauttaa hankkeen vuorovaikutusprosessin onnistumista sekä palvelee suunnittelua. Sen tarkoituksena on myös, että vuorovaikutuksen työnjako ja kustannukset tulevat arvioituksi ja sovituksi.

Seuraavassa on lueteltu vuorovaikutussuunnitelmaa laadittaessa läpikäytävät asiat.

1. Vuorovaikutuksen tavoitteet ja periaatteet

- Miten tilaajan vuorovaikutuksen tavoitteet ja periaatteet painottuvat tässä hankkeessa

2. Resurssit ja tehtävänjako

- Vuorovaikutukseen käytettävissä olevat resurssit
- Tehtävänjako tilaajan, palveluntuottajan ja viestintäyksikön välillä
- Ketkä vastaavat kysymyksiin ja antavat tietoa hankkeesta

3. Osapuolet

- Vuorovaikutuksen eri osapuolet
- Perusviestit eri osapuolille

4. Vuorovaikutusmenetelmät ja -kanavat

- Vuorovaikutusmenetelmät ja -kanavat eri osapuolten kanssa
- Menetelmien ajoittuminen hankkeen eri vaiheisiin

6. Vuorovaikutuksen kytkeytyminen hankkeeseen

- Vuorovaikutuksen ajoittuminen, jotta se kytkeytyy mahdollisimman hyvin hankkeeseen

7. Ristiriitojen tunnistaminen

- Hankkeeseen mahdollisesti liittyvät ristiriidat
- Ristiriitojen ehkäisyyn ja ratkaisemiseen käytettävät menetelmät ja niiden ajoittuminen hankkeeseen

8. Palaute

- Palautteen keräämisen kanavat ja milloin palautetta kerätään
- Kuka ottaa palautetta vastaan, miten palaute käsitellään, kuka vastaa palautteisiin, miten nopeasti vastaukset annetaan
- Palautteen dokumentointi ja välittäminen muille mahdollisille osapuolille
- Lakisääteinen palaute käsitellään aina tilaajan käytäntöjen mukaan (suunnitelman nähtävilläoloaikana saadut lausunnot ja muistutukset)

9. Vuorovaikutuksen dokumentointi

- Käydyn vuorovaikutuksen dokumentointi
- Sovittujen asioiden ja niiden perusteluiden dokumentointi

10. Vuorovaikutuksen laadunvarmistus

- Laadunvarmistuksen toteuttaminen

11. Vuorovaikutuksen onnistumisen arviointi

- Vuorovaikutuksen onnistumisen arviointi hankkeen lopussa
- Tarvittaessa seurantatutkimus vuorovaikutuksen onnistumisesta



4 Vuorovaikutuksessa huomioitavia asioita

Vuorovaikutuksen tulee olla ymmärrettävää

Kaiken vuorovaikutuksen tulee olla selkeää ja ymmärrettävää. Tämä koskee sekä kirjallista materiaalia (esim. esitteet, mediatiedotteet, ilmoitukset ja esitykset) että osallisten kanssa käytäviä keskusteluja.

Viestinnässä tulee keskittyä olennaisimpiin asioihin. Esitteisiin ja tiedotteisiin poimitaan keskeisimmät ja osallisia eniten kiinnostavat asiat, ja ne esitetään lyhyesti ja ytimekkäästi. Viestinnän tulee olla ymmärrettävää ja ammattisanastoa tulee käyttää harkiten.

Myös osallisten kanssa keskustellessa on oltava selkeä ja vältettävä ammattisanastoa. Kysymyksiin on annettava selvät vastaukset ja vastaukset on perusteltava. Osalliset ymmärtävät yleensä heille haitallistenkin ratkaisujen välttämättömyyden, kunhan he saavat niille perustelut.

Ei-aktiiviset, haittoja kärsivät selvitettävä

On huomioitava, että hankkeiden perustiedottaminen (lehti-ilmoitukset, yleisötilaisuudet, mediatiedotteet) ei tavoita kaikkia osallisia. On selvitettävä, keihin hankkeella on selviä haitallisia vaikutuksia ja tiedotettava heitä henkilökohtaisesti hankkeen käynnistymisestä. Selviä haitallisia vaikutuksia ovat esimerkiksi asuinkiinteistöjen lunastukset. Ne saadaan selville, kun hankkeen sijoittuminen tai sijoittumisvaihtoehdot sekä alueen kiinteistönomistajat ovat tiedossa. Tiedottaminen voi tapahtua esimerkiksi tapaamisella, puhelinsoitolla tai kirjeellä.

Hankkeen edetessä on hyvä järjestää erilaisia mahdollisuuksia vuorovaikutukselle, jotta hiljaisemmatkin saavat äänensä kuuluviin. Näitä ovat esimerkiksi sopivan kokoiset työpajat, maanomistajien tapaamiset, maastokävelyt ja ”suunnittelijoiden vastaanotot”.

Ei-aktiiviset ryhmät mukaan hankkeisiin

On tärkeä pohtia, kuinka ei-aktiiviset ryhmät saataisiin aktiivisemmin hankkeisiin mukaan. Näitä ryhmiä ovat nuoret, naiset ja pienten lasten vanhemmat. Kyseisillä ryhmillä voi olla tarpeita hankkeita kohtaan ja hyviä ajatuksia suunnitteluun. Näitä ei kuitenkaan saada selville, koska ryhmät eivät aktiivisesti osallistu hankkeisiin. Yksi syy osallistumattomuuteen on todennäköisesti ajan puute. Syynä voi myös olla, että hankkeita ei koeta kiinnostaviksi eikä perinteisiä osallistumismenetelmiä itselle luonteviksi.

Yhtenä ratkaisuna on internet-pohjaisten menetelmien käytön lisääminen. Hankkeen internet-sivujen kautta voidaan tiedottaa laajasti ja ajantasaisesti, ja sivuja voidaan käyttää myös vuorovaikutteisesti. Lisäksi voidaan hyödyntää muita internet-pohjaisia menetelmiä ja sosiaalista mediaa. Nuoremmille ikäryhmille on luontevaa osallistua internetin kautta ja osallistuminen voi näillä menetelmillä tapahtua itselle sopivaan aikaan. Myös monet vanhempiin ikäryhmiin kuuluvat käyttävät aktiivisesti internetiä. Internet ei kuitenkaan voi olla hankkeen ainoa tiedotuskanava.

Osallisten aktivoinnissa on muistettava, että kaikki eivät kuitenkaan halua osallistua ja osallistumattomuus voi olla myös tietoinen valinta. Myös sitä tulee kunnioittaa.

Palautteiden systemaattinen hallinta tärkeää

Hankkeissa saadaan palautetta monia kanavia pitkin ja palautetta saavat useat eri henkilöt. Palautteet on hyvä tallentaa yhteen paikkaan. Myös puhelimitse ja sähköpostitse saatu palaute dokumentoidaan. Palautteet voidaan taltioida esimerkiksi sähköiselle palautekartalle tai palautetaulukkaan. Saadun palautteen lisäksi kirjataan, milloin ja mitä kautta palaute on saatu, kuka palautteen käsittelystä vastaa ja miten palaute on vaikuttanut suunnitelmaan sekä perustelut ratkaisulle.

On huomioitava, että lakisääteisten suunnitteluvaiheiden nähtävilläolokautana saatujen muistutusten ja lausuntojen käsittelyyn ja tallentamiseen on omat käytäntönsä. Palauteaineistojen diaarisointiin ja dokumenttien hallintaan liittyvissä asioissa auttavat tilaajan asiakirjahallinnosta vastaavat asiantuntijat.

Palautteiden selkeä dokumentointi helpottaa palautteiden käsittelyä, palautteiden jakamista mahdollisille muille tahoille (esim. kunnat) sekä palautteen siirtoa hankkeen seuraavaan vaiheeseen.

Palauteaineistot on tärkeä saattaa myös asukkaiden nähtäville. Ne voidaan laittaa esimerkiksi hankkeen internet-sivuille ja ottaa mukaan asukastilaisuuksiin. Näin asukkaat näkevät, että palautteet on käsitelty, mikä lisää luottamusta hankkeen toteuttajia kohtaan. Palautteiden julkisessa esittelyssä on kuitenkin huomioitava yksityisyydensuoja eli on harkittava, voiko kaikkea palautetta esitellä julkisesti.

On tärkeää, että palautteet ja muut vuorovaikutusaineistot (esimerkiksi tilaisuuksien muistiot) siirtyvät hankkeen vaiheesta toiseen. Tällöin perustelut ratkaisuille ja sovituille asioille siirtyvät seuraavaan vaiheeseen ja samoja asioita ei tarvitse käsitellä uudelleen. Palautteet ja muut vuorovaikutusaineistot dokumentoidaan hankkeen teknisen aineiston yhteyteen. Niistä laaditaan myös yhteenvetoja suunnitelma-aineistoihin.

Erityisen tärkeää palautteen siirto on siirryttäessä suunnittelusta rakentamiseen. Suunnittelun aikana sovitut asiat perusteluineen on tuotava rakentajan tietoisuuteen ja rakentajan tulee perehtyä niihin. Jos ratkaisuja edeltäviä keskusteluja ei rakentamisvaiheessa tunneta, ratkaisuja voi olla vaikea ymmärtää ja niiden toteuttaminen saatetaan jopa kyseenalaistaa.

Vuorovaikutuksen tulee olla jatkuvaa

On tärkeää, että vuorovaikutus jatkuu saumattomasti hankkeen vaiheesta toiseen. Asukkaat eivät tunne hankkeen vaiheiden eroja. Heille on tärkeää, että vuorovaikutus on jatkuvaa ja että jokaisessa vaiheessa kerrotaan, mihin asioihin silloin voi vaikuttaa. Vuorovaikutuksen merkitys ja laajuus on kuitenkin erilaista eri vaiheissa.

Myös rakentamisen aikana tulee olla vuorovaikutusta asukkaiden kanssa. On asukkaille hämentävää, jos suunnitteluvaiheissa käydään tiivistä vuoropuhelua, mutta kanssakäymistä ei ole ollenkaan rakentamisen aikana. Rakentamisen aikainen vuorovaikutus on kuitenkin yleensä vähäisempää kuin suunnittelun aikainen ja siinä painottuvat eri menetelmät. Sopivia menetelmiä ovat esimerkiksi yleisötilaisuudet sekä internet-sivujen, lehti-ilmoitusten ja media-tiedotteiden avulla tiedottaminen. Myös henkilökohtaiset yhteydenotot ovat usein tarpeen.

Vuorovaikutuksen jatkuvuuteen liittyy vuorovaikutusaineistojen siirto vaiheesta toiseen. Tällöin tiedetään, mitä edellisessä vaiheessa on sovittu, mistä asioista on käyty keskusteluja ja mitä perusteluja ratkaisuihin liittyy. Tärkeää on myös siirtää osallisista kootut yhteystietolistat seuraavaan vaiheeseen.

5 Vuorovaikutusmenetelmät

Tämä luku koostuu vuorovaikutuksen menetelmäkorteista. Jokaisessa kortissa on kuvattu menetelmä: millaisiin hankkeisiin se soveltuu, ketkä osallistuvat sen käyttöön, menetelmän kohderyhmä, menetelmän edut ja haitat, tarvittavat resurssit sekä muut huomioitavat asiat.

Menetelmät on kuvattu tavallisimpien käytäntöjen mukaan (esim. yleisötilaisuuden kulku). Menetelmäkuvauksia sovelletaan hankkeen laajuuden ja sisällön, tilaisuuden tavoitteen ja osallistujien mukaan.

Sosiaalisen median käyttöä ei käsitellä menetelmäkorteissa. Hankkeiden viestinnässä voidaan käyttää tarkoituksenmukaisia sosiaalisen median kanavia, mutta asiasta keskustellaan aina tilaajan viestintäyksikön kanssa. Jos sosiaalista mediaa käytetään, hyödynnetään mahdollisimman paljon valmiita sovelluksia (esim. erilaiset keskustelualustat).

Menetelmien valinta

Menetelmät valitaan kuhunkin hankkeeseen sopiviksi. Erilaisiin hankkeisiin soveltuvat eri menetelmät. Lisäksi kunkin hankkeen sisällä menetelmien käyttöä kannattaa kohdentaa, eli koko hankealuetta ei tarvitse käsitellä samoilla menetelmillä. Koko hankealueen osallisia tulee tiedottaa jollain tasolla, mutta vuorovaikutteisemmat menetelmät kohdennetaan tiettyihin kohteisiin. Nämä ovat kohteita, joissa esiintyy ristiriitoja tai joista tarvitaan paikallistietoa.

Menetelmiä tulee käyttää monipuolisesti. On kuitenkin muistettava, että aktiiviset osalliset käyttävät samanaikaisesti monia kanavia eivätkä nämä mielipiteet saa saada liian suurta painoarvoa. On myös huomattava, että moni osallinen voi suhtautua hankkeeseen myönteisesti tai neutraalisti, vaikka saatu palaute olisikin kielteistä, koska myönteistä palautetta annetaan harvemmin.

Menetelmät valitaan vuorovaikutussuunnitelmaa laadittaessa. Vuorovaikutussuunnitelmaa kuitenkin tarkistetaan hankkeen edetessä ja menetelmiä muutetaan tarvittaessa. Menetelmien valintaan vaikuttavat seuraavat asiat:

- hankkeen vaihe,
- hankkeen laajuus ja luonne,
- hankkeen merkittävyys ja kiinnostavuus,
- hankkeen aiheuttamat vaikutukset ihmisille ja ympäristölle,
- hankkeeseen kohdistuvat erisuuntaiset intressit ja mahdolliset ristiriidat,
- lainsäädännön vaatimukset (erityisesti lakisääteiset suunnitteluvaiheet),
- vuorovaikutuksen tavoitteet (miten tilaajan yleisiä vuorovaikutuksen tavoitteita painotetaan tässä hankkeessa),
- vuorovaikutuksen kohderyhmät,
- suunnittelualueen väestön määrä,
- viranomaisten ja sidosryhmien määrä,
- paikallistiedon ja palautteen saamisen tarve,
- käytettävissä olevat resurssit.

Seuraavassa taulukossa on esitetty menetelmäkorteissa esiteltyt menetelmät. Ensimmäisessä sarakkeessa on menetelmä ja menetelmäkortin numero. Toisessa sarakkeessa on esitetty, minkä kohderyhmän kanssa käytettäväksi menetelmä sopii. Kolmannessa ja neljännessä sarakkeessa on esitetty menetelmän edut ja haitat.

Sellaiset menetelmät, jotka eivät ole tämän ohjeen painopistealueella tai joista ei ole paljon kerrottavaa, on esitelty tekstissä vain lyhyesti (ei menetelmäkorttia). Niistä ei ole myöskään taulukossa esitetty etuja ja haittoja.

Menetelmä ja menetelmäkortin numero ohjeessa	Kohderyhmät	Menetelmän edut	Menetelmän haitat
5.1 Yleisötilaisuus	<ul style="list-style-type: none"> • Asukkaat, maanomistajat ja väylän tai alueen käyttäjät • Järjestöt, yritykset ja elinkeinonharjoittajat • Media 	<ul style="list-style-type: none"> • Mahdollistaa laajalle joukolle tiedottamisen. • Melko helppo tapa osallistua. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ei sovellu laajamittaisesti palautteen keräämiseen tai yksityiskohtien hiomiseen. • Ei sovellu ristiriitojen ratkaisemiseen.
5.2 Työpaja	<ul style="list-style-type: none"> • Asukkaat, maanomistajat ja väylän tai alueen käyttäjät • Järjestöt, yritykset ja elinkeinonharjoittajat 	<ul style="list-style-type: none"> • Mahdollistaa keskustelun, yksityiskohtaisen palautteen keräämisen ja yksityiskohtien hiomisen. • Hiljaisempien osallisten on helpompi tulla kuulluksi. • Soveltuu ristiriitojen käsittelyyn. • Paikallistieto parantaa suunnitelman laatua. • Tiivis työskentely parantaa yleensä hankkeen hyväksytävyyttä. 	<ul style="list-style-type: none"> • Työpajaan ei ole yleensä mahdollista kutsua kaikkia osallisia.
5.3 Maastokävely	<ul style="list-style-type: none"> • Asukkaat, maanomistajat ja väylän tai alueen käyttäjät • Järjestöt, yritykset ja elinkeinonharjoittajat 	<ul style="list-style-type: none"> • Mahdollistaa yksityiskohtien tarkastelun paikanpäällä. • Edesauttaa suunnittelu- ratkaisujen ymmärtämistä. • Hiljaisempien osallisten on helpompi tulla kuulluksi. • Soveltuu ristiriitojen käsittelyyn. • Yhteiset pohdinnat parantavat suunnitelman laatua. • Tiivis työskentely parantaa yleensä hankkeen hyväksytävyyttä. 	<ul style="list-style-type: none"> • Maastokävelylle ei ole yleensä mahdollista kutsua kaikkia osallisia. • Kävely pidetään yleensä päiväaikaan, mikä vaikeuttaa osallistumista.
5.4 Maanomistaja- tapaaminen	<ul style="list-style-type: none"> • Maanomistajat 	<ul style="list-style-type: none"> • Mahdollistaa henkilökohtaisen keskustelun ja yhteisen pohdinnan ratkaisuista. • Mahdollistaa yksityiskohtien hiomisen. • Antaa hiljaisille mahdollisuuden tulla kuulluksi. • Soveltuu ristiriitojen käsittelyyn. • Parantaa yleensä hankkeen hyväksytävyyttä. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mahdollistaa vain pienen joukon kuulemisen. • Voi herättää ihmetystä maanomistajien keskuudessa, jos vain osaa heistä tavataan.

	Kohderyhmät	Menetelmän edut	Menetelmän haitat
5.5 Asukastiedote	<ul style="list-style-type: none"> Asukkaat, maanomistajat ja lomaasukkaat 	<ul style="list-style-type: none"> Varmistetaan tiedon kulku osallisille. Tavoitetaan myös ne, jotka eivät aktiivisesti seuraa muuta tiedottamista. Henkilökohtainen tiedottaminen parantaa yleensä hankkeen hyväksyttävyyttä. 	<ul style="list-style-type: none"> Asukkaiden keskuudessa voi syntyä hämmennystä, jos tiedotetta ei toimiteta kaikille. Jälkikäteen on vaikea näyttää toteen, että osallisia on informoitu.
5.6 Lehti-ilmoitus	<ul style="list-style-type: none"> Asukkaat ja maanomistajat Muut hankkeesta kiinnostuneet Media 	<ul style="list-style-type: none"> Mahdollistaa laajalle joukolle tiedottamisen. Informointi voidaan näyttää toteen jälkikäteen. 	<ul style="list-style-type: none"> Menetelmällä ei tavoiteta kaikkia osallisia.
5.7 Kysely	<ul style="list-style-type: none"> Asukkaat, maanomistajat ja väylän tai alueen käyttäjät Muut osalliset (esim. yhdistykset ja yritykset) Viranomaiset ja sidosryhmät (asiantuntijat) 	<ul style="list-style-type: none"> Mahdollistaa suuren vastaajajoukon tavoittamisen. Internetkysely on kustannustehokas tapa kerätä tietoa. 	<ul style="list-style-type: none"> Tulosten taso voi jäädä pinnalliseksi, eikä tarkentavia jatkokysymyksiä ole mahdollista esittää. Vastausprosentti saattaa jäädä alhaiseksi.
5.8 Haastattelu, ryhmähaastattelu	<ul style="list-style-type: none"> Asukkaat, maanomistajat ja väylän tai alueen käyttäjät Muut osalliset (esim. yhdistykset ja yritykset) Viranomaiset ja sidosryhmät (asiantuntijat) 	<ul style="list-style-type: none"> Mahdollistaa keskustelun. Asioihin voidaan perehtyä syvällisemmin ja niitä voidaan pohtia eri näkökulmista. Sopii ristiriitojen käsittelyyn. Menetelmä on joustava, koska kysymyksiä voidaan tarkentaa ja muuttaa. Sopii käytettäväksi erityisryhmien kanssa, joille kyselyn täyttäminen voi olla hankalaa. 	<ul style="list-style-type: none"> Tuloksia ei voi yleistää.
5.9 Internetsivut	<ul style="list-style-type: none"> Asukkaat, maanomistajat ja väylän tai alueen käyttäjät Järjestöt, yritykset ja elinkeinonharjoittajat Viranomaiset ja sidosryhmät Media 	<ul style="list-style-type: none"> Mahdollistaa laajalle joukolle tiedottamisen tehokkaasti. 	<ul style="list-style-type: none"> Internetin kautta ei tavoiteta kaikkia väestöryhmiä. Voi syntyä väärinkäsityksiä, koska vuorovaikutus ei tapahdu kasvotusten.
5.10 Karttapalautekanava	<ul style="list-style-type: none"> Asukkaat, maanomistajat ja väylän tai alueen käyttäjät Järjestöt, yritykset ja elinkeinonharjoittajat Viranomaiset ja sidosryhmät Media 	<ul style="list-style-type: none"> Mahdollistaa tehokkaan suunnitelmien esittelyn ja palautteen keräämisen laajalle joukolle. Saatu palaute ei vaadi suurta prosessointia, koska se on valmiiksi sähköisessä muodossa ja paikkaan sidottua. 	<ul style="list-style-type: none"> Ei tavoiteta kaikkia väestöryhmiä (kaikki eivät käytä internetiä).

	Kohderyhmät	Menetelmän edut	Menetelmän haitat
<p>5.11 Muut menetelmät ja apuvälineet asukasvuorovaikutukseen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suunnitelmanäyttely • Suunnittelijoiden vastaanotto • Palautelomake • Jakelulista • Hankeesite 	<p>Menetelmästä riippuen seuraavat tahot:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aukkaat, maanomistajat ja väylän tai alueen käyttäjät • Järjestöt, yritykset ja elinkeinonharjoittajat • Viranomaiset ja sidosryhmät • Media 		
<p>5.12 Vuorovaikutus lasten ja nuorten kanssa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lapset • Nuoret 		
<p>5.13 Vuorovaikutus muiden erityisryhmien kanssa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ikääntyneet • Liikunta tai toimintaesteiset • Eri kulttuuritaustaiset 		
<p>5.14 Projektiportaali</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hankeryhmä • Muut tilaajan ja palveluntuottajan edustajat • Mahdollisesti muut viranomaiset ja sidosryhmät 		
<p>5.15 Mediatiedote</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Media • Välillisesti kaikki median käyttäjät • Hankkeen sisäiset sidosryhmät 		
<p>5.16 Muuta mediaan liittyvää</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mielipidekirjoitukset • Mediatilaisuus • Mediaseuranta • Haastattelu 	<ul style="list-style-type: none"> • Media • Välillisesti kaikki median käyttäjät 		
<p>5.17 Asiantuntijoiden kanssa käytettäviä menetelmiä</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hankkeeseen liittyvät asiantuntijat (esim. viranomaisten ja sidosryhmien edustajat) 		

5.1 Yleisötilaisuus

Menetelmän kuvaus

- Yleisötilaisuus on paljon käytetty tapa informoida ja tavata osallisia sekä saada heiltä tietoa. Tilaisuudessa esitellään hankkeen etenemistä, vastataan kysymyksiin ja tarkastellaan suunnitelmia osallistujien kanssa.
- Tilaisuus kestää yleensä 2–2,5 tuntia.
- Yleisötilaisuuden kulku:
 - 1) Tilaisuuden avaus, vetäjien esittely, ohjelman esittely
 - 2) Hankkeen etenemisen esittely sekä yleiset kysymykset ja kommentit
 - 3) Jalkautuminen suunnitelmien pariin, palautteen kerääminen
- Tilaisuudessa kierrätetään osallistujalista. Nimen ja yhteystietojen antaminen on kuitenkin vapaaehtoista. Lista voidaan pyytää merkitsemään, jos on kiinnostunut tiiviimmästä työskentelystä (esim. työpajat tai asukasraati).
- Jaossa on palautelomakkeita (ks. luku 5.11).
- Tilaisuudesta laaditaan muistio. Muistioon kirjataan esitetyt kysymykset ja käyty keskustelu. Vuorovaikutteisessa osiossa saatu palaute kirjataan myös sähköiseen muotoon, esim. palautekartoille.
- Tilaisuudessa on yleensä kahvitarjoilu.

Minkälaisiin hankkeisiin ja vaiheisiin soveltuu

- Tie-, rata- ja vesiväylähankkeet.
- Kaikki suunnitteluvaiheet, erityisesti YVA, yleissuunnittelu ja tie- tai ratasuunnittelu sekä rakentaminen.
- Hankkeisiin, joissa on tarkoitus informoida suurta yleisöä.
- Yleisötilaisuus on suunnitteluhankkeessa tavallinen tapa käynnistää vuorovaikutus asukkaiden kanssa. Suunnitteluhankkeen alkuvaiheen lisäksi tilaisuuksia järjestetään yleensä suunnitelmaluonnosvaiheessa sekä suunnitelmien valmistuessa, tai silloin, kun hankkeesta on erityistä tiedotettavaa.
- Tilaisuuksia on tärkeää järjestää sellaisessa vaiheessa, että osalliset ymmärtävät, mistä hankkeesta on kyse (suunnitelmia on jo olemassa) ja että heillä on vielä todellinen mahdollisuus vaikuttaa (suunnitelmat eivät ole vielä valmiita).
- Rakentamishankkeissa yleisötilaisuuden aiheena voi olla esimerkiksi rakentamisen käynnistyminen ja liikennejärjestelyt.

Vastuuhenkilöt ja toteuttajat

- Tilaajan projektipäällikkö
- palveluntuottaja
- Tilaajan viestintäyksikkö tai viestintätoimisto (mm. tiedotteen ja lehti-ilmoituksen muokaus ja jakelu)
- Tilaisuuksiin osallistuu usein myös kunnan edustajia ja mahdollisesti muita sidosryhmiä (esim. hankeryhmän jäseniä)

Kohderyhmät

- Asukkaat, maanomistajat ja väylän tai alueen käyttäjät
- Järjestöt, yritykset ja elinkeinonharjoittajat
- Media

Edut ja haitat

- + Mahdollistaa laajalle joukolle tiedottamisen.
- + Asukkaille ja muille osallisille melko helppo tapa osallistua.
- Ei sovellu laajamittaisesti palautteen keräämiseen tai yksityiskohtien hiomiseen.
- Ei sovellu ristiriitojen ratkaisemiseen.

Miten kutsutaan ja tiedotetaan

- Hankkeen internet-sivuilla mahdollisimman aikaisin.
- Lehti-ilmoituksella 1–2 viikkoa ennen tilaisuutta (ilmoitus toimitettava lehteen jo aikaisemmin, selvitetään etukäteen ilmoitusten jättöaikataulu).
- Mediatiedotteella noin viikkoa ennen tilaisuutta (harkitaan tapauskohtaisesti, käytetäänkö sekä maksettua ilmoitusta että mediatiedotetta).
- Voidaan kutsua myös asukastiedotteella.

Vaadittavat resurssit

- Järjestelyt (mm. tilojen ja tarjoilujen varaus, esitysten laatiminen)
- Kutsuminen ja tiedottaminen
- Vastuuhenkilöiden osallistuminen tilaisuuteen
- Palautteen dokumentointi ja käsittely

Tilaisuudessa tarvitaan

- Suunnitteluvaiheen tilaisuudessa suunnitelmakartat sekä muuta suunnitteluaineistoa.
- Palautelomakkeita ja palautelaatikko
- Mahdollisia hanke-esitteitä tai muuta jaettavaa materiaalia
- Tarvittavat laitteet: tietokone, datatykki, valkokangas, mikrofoni, kaiuttimet, jatkojohto, internet-yhteys ja kamera
- Tarvittavat varusteet: opasteet oviin, osallistujalista, maalarinteippiä, sinitarraa, nastoja, kyniä, tusseja, sakset, tarralappuja ja paperia

Huomioitavaa

- Jos suunnittelualue on laaja, järjestetään rinnakkaisia tilaisuuksia eri kunnissa.
- Tilaisuuksia ei järjestetä loma-aikaan.
- Tilaisuus järjestetään paikassa, jonka paikalliset tuntevat, johon on hyvät kulkuyhteydet ja jossa on hyvät pysäköintimahdollisuudet (esim. koulu).
- Jos samanaikaisesti on käynnissä kaavoitusta, yleisötilaisuudet voi yhdistää.
- Tilaisuuteen mentäessä on tunnettava hankkeen edelliset vaiheet ja asukkaiden kanssa käsitellyt asiat ainakin pääpiirteissään.
- Paikalla on oltava riittävästi hankkeen edustajia, jotta osallistujat saavat vastaukset kysymyksiinsä.
- On ennakoitava, mitkä asiat kiinnostavat asukkaita. Mukana on oltava tarvittavat asiantuntijat (esim. meluasiantuntija).
- Osallistujille kerrotaan selkeästi, mihin asioihin tilaisuudessa voi vaikuttaa, miten palaute käsitellään ja miten hanke etenee.
- Huomioitava tiedottamisen ja tilaisuuden (myös aineistojen) mahdollinen kaksikielisyys.
- Avoin, kuunteleva ja myönteinen suhtautuminen parantavat tilaisuuden henkeä ja lopputulosta.
- Ennen yleisötilaisuutta voidaan pitää esittelytilaisuus hankkeesta kunnan virkamiehille ja päättäjille.

5.2 Työpaja

Menetelmän kuvaus

- Työpajaan kutsutaan tiiviimmästä työskentelystä kiinnostuneita asukkaita ja muita osallisia.
- Työpaja kestää yleensä noin 2,5 tuntia.
- Tilaisuuden kulku:
 - 1) Työpajan avaus, vetäjien ja ohjelman esittely
 - 2) Suunnittelutilanteen esittely lyhyesti
 - 3) Työskentelyn ohjeistus
 - 4) Työskentely
 - 5) Työskentelyn purku ja tilaisuuden yhteenveto.
- Tavallisin työskentelytapa on pohtia suunnitelmakarttojen ääressä ennalta määriteltyjä asioita (esim. väylän linjausvaihtoehdot, melunsuojaustarpeet, yksityisteiden sijainti, kevyen liikenteen tarpeet, radanyhteydet jne.). Asiat kirjoitetaan suoraan kartoille tai tarralapuille.
- Ryhmät voidaan jakaa asuinpaikan mukaan (samalla alueella asuvat muodostavat yhden ryhmän ja käsittelevät omaa aluettaan) tai teemoittain (yksi ryhmä käsittelee yhtä teemaa).
- Jokaisessa ryhmässä on hyvä olla tilaajan tai palveluntuottajan edustaja, joka varmistaa, että työskentely etenee suunnitellusti ja kaikki pääsevät ääneen.
- Tilaisuudessa kierrätetään osallistujalistaa.

Minkälaisiin hankkeisiin ja vaiheisiin soveltuu

- Tie-, rata- ja vesiväylähankkeet
- Kaikki suunnitteluvaiheet, erityisesti YVA, yleissuunnittelu ja tie- tai ratasuunnittelu
- Soveltuu hankkeisiin, joissa halutaan kerätä paikallistietoa tai joissa on odotettavissa ristiriitoja.
- Sopii tilanteisiin, joissa halutaan saada hiljaisempien äänet kuuluviin.
- Tavallisin ajankohta työpajalle on suunnitelmaluonnosvaihe, jolloin osallisten on mahdollista hahmottaa suunnitelman vaikutukset. Suunnitelmat eivät kuitenkaan saa olla liian pitkällä, jotta niihin voi vielä vaikuttaa.
- Myös hankkeen käynnistyessä voidaan järjestää työpaja. Tällöin tarkoituksena on kar- toittaa hankkeeseen kohdistuvia tavoitteita ja kerätä lähtötietoja.

Vastuuhenkilöt ja toteuttajat

- Tilaajan projektipäällikkö
- Palveluntuottaja
- Työpajassa tarvitaan useita osallistujia toteuttajien puolelta

Kohderyhmät

- Asukkaat, maanomistajat ja väylän tai alueen käyttäjät, jotka ovat kiinnostuneita tiiviimmästä työskentelystä
- Järjestöt, yritykset ja elinkeinonharjoittajat, jotka ovat kiinnostuneita tiiviimmästä työskentelystä

Edut ja haitat

- + Mahdollistaa keskustelun, yksityiskohtaisen palautteen keräämisen ja yksityiskohtien hiomisen.
- + Hiljaisempien osallisten on helpompi tulla kuulluksi.
- + Soveltuu ristiriitojen käsittelyyn.
- + Työpajasta saatava paikallistieto parantaa suunnitelman laatua.
- + Tiivis työskentely parantaa yleensä hankkeen hyväksyttävyyttä.
- Työpajaan ei ole yleensä mahdollista kutsua kaikkia osallisia.

Miten kutsutaan ja tiedotetaan

- Henkilökohtaisilla kirjeillä tai sähköpostilla.
- Tiiviimmistä työskentelystä kiinnostuneista kootaan jakelulista (ks. luku 5.11)

Vaadittavat resurssit

- Järjestelyt (mm. tilojen ja tarjoilujen varaus, aineistot työskentelyyn)
- Kutsut
- Osallistuminen tilaisuuteen. Tarvitaan useita osallistujia.
- Palautteen dokumentointi ja käsittely.

Tilaisuudessa tarvitaan

- Suunnitelmakartat sekä muuta suunnitteluaineistoa
- Tarvittavat laitteet: tietokone, datatykki, valkokangas, mikrofoni, kaiuttimet, jatkojohto, mahdollisesti internet-yhteys ja kamera.
- Tarvittavat varusteet: opasteet oviin, osallistujalista, kyniä, tusseja ja tarralappuja.

Huomioitavaa

- Tilaisuus järjestetään paikassa, jonka paikalliset tuntevat, johon on hyvät kulkuyhteydet ja jossa on hyvät pysäköintimahdollisuudet (esim. koulu).
- Tilaisuuksia ei järjestetä loma-aikaan.
- Työpajat kohdennetaan niille alueille, joilta tarvitaan paikallistietoa tai joilla on odotettavissa ristiriitoja.
- Työpajaan ei kutsuta yhtä laajaa osallistujajoukkoa kuin yleisötilaisuuteen. Pienemmällä joukolla työskentely onnistuu paremmin ja hiljaisemmatkin saavat äänensä kuuluviin.
- Työskentelyn tulokset dokumentoidaan ja käsitellään huolellisesti.
- Osallistujille kerrotaan, mihin työskentely vaikuttaa, miten palaute käsitellään ja miten hanke etenee.
- Työskentely voidaan toteuttaa myös muilla menetelmillä kuin perinteinen kartta-työskentely. Erilaisia menetelmiä on lueteltu luvussa 5.17.
- Huomioitava tilaisuuden ja aineistojen mahdollinen kaksikielisyys.
- Työpajassa tarjotaan yleensä kahvia ja pientä syötävää.
- Avoin, kuunteleva ja myönteinen suhtautuminen parantavat tilaisuuden henkeä ja lopputulosta.

5.3 Maastokävely

Menetelmän kuvaus

- Maastokävelyn tarkoituksena on, että asukkaat ja suunnittelijat/rakentajat tutustuvat yhdessä hankkeen ennakolta valittuihin kohteisiin.
- Maastokävelyn etuna on, että asukkaat ja hankkeen toteuttajat ovat yhdessä paikan päällä kohteessa, jolloin kohteen haasteet ja ratkaisumahdollisuudet on helpompi hahmottaa.
- Maastokävelylle kutsutaan maanomistajia, joita hanke koskee sekä tiiviimmästä työskentelystä kiinnostuneita osallisia.
- Maastokävelyn kohteet (esim. 3–5 kohdetta) ja ajankohdat ilmoitetaan osallistujille etukäteen. Osallistajat voivat valita, mihin kohteisiin he haluavat tutustua. Pistemäisessä hankkeessa voidaan kiertää yhdessä koko suunnittelualue.
- Yhteen kohteeseen varataan aikaa noin tunti. Kohteelta toiselle siirtymiseen on myös varattava aikaa. Asukkaat hoitavat yleensä siirtymiset itse.
- Kohteessa suunnittelijat kertovat lyhyesti suunnittelun tilanteesta ja haasteista. Tämän jälkeen keskustellaan yhdessä ratkaisuvaihtoehtoista.
- Keskustelut kirjataan ylös. Sovitaan etukäteen, kuka hoitaa kirjaamisen. Kirjaaminen on haasteellista, koska ollaan maastossa ja keskusteluja saatetaan käydä useassa ryhmässä. Voidaan käyttää myös nauhuria, mutta se ei onnistu, jos ympärillä on hälyä tai osallistujia on paljon. Lisäksi nauhuri saattaa luoda muodollista tunnelmaa.
- Myös osallistujien nimet kirjataan ylös.
- Maastokävelyn lopuksi päivän anti vedetään yhteen. Tämä voi tapahtua maastossa tai kokoontumalla erilliseen työpajaan. Keskustelu voidaan käydä myös esimerkiksi paikallisella huoltoasemalla. Lopuksi kerrotaan, miten palaute käsitellään ja miten hanke etenee.

Minkälaisiin hankkeisiin ja vaiheisiin soveltuu

- Tie-, rata- ja vesiväylähankkeet
- Kaikki suunnitteluvaiheet, erityisesti YVA, yleissuunnittelu ja tie- tai ratasuunnittelu, sekä rakentaminen
- Sopii erityisesti sellaisten kohteiden tarkasteluun, joihin kohdistuu ristiriitaisia toiveita osallisten taholta.
- Sopiva ajankohta maastokävelylle on silloin, kun suunnittelu on ollut jonkin aikaa käynnissä ja suunnittelun haasteet ja ristiriitaiset toiveet ovat tulleet esille.
- Rakentamisvaiheessa maastokävelyä voidaan käyttää työmaan esittelyyn.

Vastuuhenkilöt ja toteuttajat

- Tilaajan projektipäällikkö
- palveluntuottaja

Kohderyhmä

- Asukkaat, maanomistajat ja väylän tai alueen käyttäjät, jotka ovat kiinnostuneita tiiviimmästä työskentelystä.
- Järjestöt, yritykset ja elinkeinonharjoittajat, jotka ovat kiinnostuneita tiiviimmästä työskentelystä.

Edut ja haitat

- + Mahdollistaa yksityiskohtien tarkastelun paikanpäällä.
- + Edesauttaa suunnitteluratkaisujen ymmärtämistä.
- + Hiljaisempien osallisten on helpompi tulla kuulluksi.
- + Soveltuu ristiriitojen käsittelyyn.
- + Yhteiset pohdinnat parantavat suunnitelman laatua.
- + Tiivis työskentely parantaa yleensä hankkeen hyväksyttävyyttä.
- Maastokävelylle ei ole yleensä mahdollista kutsua kaikkia osallisia.
- Kävely pidetään yleensä päiväaikaan, mikä vaikeuttaa osallistumista.

Miten kutsutaan ja tiedotetaan

- Henkilökohtaisilla kirjeillä tai sähköpostilla.
- Tiiviimmistä työskentelystä kiinnostuneista kootaan jakelulista (ks. luku 5.11).

Vaadittavat resurssit

- Järjestelyt (mm. reitin suunnittelu, aineistot)
- Kutsut
- Osallistuminen tilaisuuteen, tarvitaan useita osallistujia
- Palautteiden dokumentointi ja käsittely

Mukaan tarvitaan

- Suunnitelmakartat sekä mahdollista muuta aineistoa. Aineistojen on oltava sellaisessa muodossa, että niitä pystyy tarkastelemaan maastossa.
- Tarvittavat varusteet: kirjoituslustoja, sääsuoja muistiinpanovälineille, osallistujalista, kyniä ja tusseja.
- Kamera
- Säänmukaiset vaatteet ja maastoon soveltuvat kengät

Huomioitavaa

- Maastokävely tulee järjestää valoisaan aikaan. Myös sää on keskeinen onnistumiseen vaikuttava tekijä.
- Kävelyä ei järjestetä loma-aikaan.
- Maastokävelylle kutsutaan pienempi osallistujajoukko kuin yleisötilaisuuteen. Keskustelut ja ratkaisujen etsiminen onnistuvat pienemmällä joukolla paremmin.
- Yksityiskohdista tulee tiedottaa hyvin (tarkat tapaamispaikat ja -ajat, siirtyminen kohteesta toiseen, yhteyshenkilön puhelinnumero kävelyn aikana).
- Vesiväylähankkeissa maastossa käynti osallisten kanssa voidaan toteuttaa veneellä tai vesibussilla.
- Työskentelyn tulokset dokumentoidaan ja käsitellään huolellisesti.
- Tulevaisuudessa maastossa kannattaa hyödyntää kehittynyttä teknologiaa (esim. gps-paikantimia), jonka avulla palautteet saadaan taltioitua sähköiseen muotoon paikkaan sidotusti. Huomioitava laitteiden säänkestävyys.
- Avoin, kuunteleva ja myönteinen suhtautuminen parantavat kävelyn henkeä ja lopputulosta.

5.4 Maanomistajatapaaminen

Menetelmän kuvaus

- Maanomistajia on useissa tapauksissa tarpeen tavata henkilökohtaisesti. Maanomistajaa tavataan, kun hanke koskettaa hänen intressejään, aiheuttaa selkeitä vaikutuksia hänen kiinteistölleen tai kulkureitilleen, tai hänen kiinteistöllään tehdään maastotutkimuksia.
- Tapaamisessa maanomistajalle kerrotaan hankkeesta ja sen vaikutuksista sekä pohditaan yhdessä ratkaisuvaihtoehtoja ja haittojen lieventämistä. Usein jalkaudutaan maastoon tarkastelemaan käsiteltävää kohdetta. Lopuksi kerrataan, mitä on sovittu ja miten asia etenee.
- Tapaaminen voidaan järjestää myös siten, että paikalle kutsutaan useita maanomistajia yhtä aikaa. Tämä on perusteltua etenkin silloin, kun hanke koskee maanomistajien yhteisiä intressejä tai hanke vaatii kompromisseja heidän välillään.

Minkälaisiin hankkeisiin ja vaiheisiin soveltuu

- Tie-, rata- ja vesiväylähankkeet
- YVA, yleissuunnittelu, tie- tai ratasuunnittelu, rakentaminen
- Suunnitteluhankkeessa hankkeen alkuvaihe, jolloin sovitaan hankkeen tavoitteista, tai suunnitelmaluonnosvaihe, jolloin käsitellään ratkaisuvaihtoehtoja tai haittojen lieventämistä.
- Sopii ristiriitatilanteisiin.
- Tapaamisilla varmistetaan hiljaisten kuuleminen.

Vastuuhenkilöt ja toteuttajat

- Tilaajan projektipäällikkö
- palveluntuottaja
- Mahdollisesti myös kiinteistöjärjestelyjen toteuttaja

Kohderyhmä

- Maanomistajat, joiden intressejä hanke koskettaa.

Edut ja haitat

- + Mahdollistaa henkilökohtaisen keskustelun ja yhteisen pohdinnan ratkaisusta.
- + Mahdollistaa yksityiskohtien hiomisen.
- + Antaa hiljaisille mahdollisuuden tulla kuulluksi.
- + Soveltuu ristiriitojen käsittelyyn.
- + Parantaa yleensä hankkeen hyväksyttävyyttä.
- Mahdollistaa vain pienen joukon kuulemisen.
- Voi herättää ihmetystä maanomistajien keskuudessa, jos vain osaa heistä tavataan. On kerrottava selkeästi, millä perusteella tapaamiset on valikoitu.

Vaadittavat resurssit

- Tapaamisen järjestäminen
- Tapaamiseen osallistuminen
- Sovittujen asioiden käsittely

Mukaan tarvitaan

- Suunnitelmakartat sekä mahdollisesti muuta suunnitteluaineistoa.

Huomioitavaa

- Maanomistajille on kerrottava selkeästi, mihin ratkaisuihin on mahdollista vaikuttaa.
- Sovitut asiat tulee dokumentoida. Dokumentointi on hyvä toimittaa myös maanomistajalle hyväksyttäväksi, jotta varmistutaan, että molemmat osapuolet ovat ymmärtäneet asian samalla tavalla.
- Avoin, kuunteleva ja myönteinen suhtautuminen parantavat keskustelujen lopputulosta.

5.5 Asukastiedote

Menetelmän kuvaus

- Asukastiedotetta käytetään, kun halutaan kohdistaa tiedottaminen tietyille osallisille. Tiedotetta käytetään esimerkiksi hankkeen käynnistymisestä, maastotutkimuksista tai asukastilaisuuksista tiedottamiseen.
- Asukastiedotteen avulla informaatio voidaan kohdistaa lehti-ilmoitusta paremmin niille osallisille, joita hanke koskee. Tiedotteella tavoitetaan myös ne, jotka eivät seuraa lehti-ilmoittelua.
- On tärkeää informoida henkilökohtaisella tiedotteella niitä maanomistajia, joiden kiinteistöillä tehdään lakisääteiseen suunnitteluvaiheeseen liittyviä maastotutkimuksia.
- Tiedotteella voidaan informoida myös suunnittelualueen loma-asukkaita, joita ei tavoiteta paikallislehtien ilmoituksilla.
- Tiedotteen jakelu voidaan tehdä maanomistajatietojen perusteella, Itellan jakeluna tai viemällä kirjeet suoraan kotitalouksiin. Maanomistajatietojen perusteella jakelu voidaan kohdistaa tarkasti ja Itellan kautta se tapahtuu postinumeroalueittain. Maastotutkimusten yhteydessä tutkimusten suorittajat vievät usein tiedotteet suoraan postilaatikoihin.
- Hankkeen yleiseen tiedottamiseen ei yleensä voida käyttää pelkkää asukastiedotetta (ilman lehti-ilmoitusta), koska tällöin ei voida jälkikäteen todistaa keitä on informoitu.
- Tiedotteessa kerrotaan seuraavat asiat:
 - Tiedottamisen aihe (esim. hankkeen käynnistyminen, maastotutkimukset, kutsu työpajaan/asukaskävelylle)
 - Hankkeen perustiedot (tavoitteet, vaikutukset, aikataulu)
 - Suoritettavat tutkimukset ja niiden aikataulu
 - Mahdollinen ilmoittautuminen tilaisuuteen
 - Hankkeen yhteyshenkilö ja internet-sivujen osoite
 - Lisäksi suunnittelualueen kartta on usein tarpeen.

Minkälaisiin hankkeisiin ja vaiheisiin soveltuu

- Tie-, rata- ja vesiväylähankkeet
- Kaikki suunnitteluvaiheet, erityisesti YVA, yleissuunnittelu ja tie- tai ratasuunnittelu sekä rakentaminen.
- Maastotutkimuksista tiedottaminen
- Tilanteet, joissa halutaan varmistaa tiettyjen osallisten tiedon saanti.
- Kutsuminen työpajoihin ja maastokävelylle
- Rakentamisen vaikutuksista tiedottaminen (jos aiheutuu selkeitä vaikutuksia osallisille)

Vastuuhenkilöt ja toteuttajat

- Tilaaajan projektipäällikkö
- palveluntuottaja
- Tilaaajan viestintäyksikkö tai sen käyttämä viestintätoimisto (esimerkiksi tiedotteen muokkaus)
- Maastotutkimusten tekijät

Kohderyhmä

- Asukkaat, maanomistajat ja loma-asukkaat, joiden kiinteistöillä tehdään tutkimuksia, jotka halutaan tavoittaa henkilökohtaisesti tai jotka ovat ilmoittautuneet tiiviimpään työskentelyyn.
- Myös suunnittelualueen järjestöjä, elinkeinonharjoittajia ja yrityksiä voidaan informoida tiedotteella, jos halutaan varmistaa tiedonkulku heidän suuntaansa.

Edut ja haitat

- + Varmistetaan tiedon kulku osallisille.
- + Tavoitetaan myös ne, jotka eivät aktiivisesti seuraa muuta tiedottamista.
- + Henkilökohtainen tiedottaminen parantaa yleensä hankkeen hyväksyttävyyttä.
- Asukkaiden keskuudessa voi syntyä hämmennystä, jos tiedotetta ei toimiteta kaikille. On ilmoitettava selkeästi, millä jakelulla tiedotteet toimitetaan.
- Jälkikäteen on vaikea näyttää toteen, että osallisia on informoitu.

Vaadittavat resurssit

- Tiedotteen laatiminen
- Tiedotteen jakelu

Huomioitavaa

- Asukastiedotetta ei tarvitse toimittaa koko suunnittelualueelle, vaan sen voi toimittaa kohdennetulle ryhmälle. Tiedotteessa on kuitenkin kerrottava, millä jakelulla se on toimitettu.
- Tiedotteen jakelussa on huomioitava myös ne asukkaat ja toimijat, jotka eivät ole maanomistajia (vuokralaiset, peltojen vuokraajat) ja varmistettava tiedonkulku myös heille.
- Tiedote voidaan toimittaa myös sähköpostitse, jos asukkailta on kerätty sähköposti-osoitteet. Sähköpostitiedote on nopea, tehokas ja edullinen tapa informoida osallisia.
- Maastotutkimusten yhteydessä on huomioitava, että tiedotetta parempi tapa informoida maanomistajia on tapaaminen tai puhelinsoitto. Jos informoidaan pelkällä tiedotteella, se tulee toimittaa hyvissä ajoin etukäteen.
- Etenkään silloin kun tiedossa on mahdollisia ristiriitoja, yhteydenottoa ei tehdä tiedotteella, vaan tapaamisella tai puhelinsoitolla.
- On dokumentoitava, millä jakelulla tiedotteet toimitetaan.
- Kaksikielisillä alueilla on huomioitava tiedotteen mahdollinen kaksikielisyys (esim. toisella puolella asia suomeksi ja toisella ruotsiksi).

5.6 Lehti-ilmoitus

Menetelmän kuvaus

- Lehti-ilmoituksella tiedotetaan hankkeen käynnistymisestä, maastotutkimusten suorittamisesta, yleisötilaisuuksista sekä rakentamisen aikaisista vaikutuksista (esim. muutokset liikennejärjestelyt).
- Ilmoituksessa kerrotaan tiiviisti seuraavat asiat:
 - Hankkeen perustiedot (tavoitteet, vaikutukset, aikataulu)
 - Mahdolliset maastotutkimukset ja niiden ajankohta
 - Yleisötilaisuuden aihe, ajankohta ja paikka
 - Miten tiiviimpään asukastyöskentelyyn voi ilmoittautua
 - Yhteyshenkilö ja miten hänet tavoittaa
 - Hankkeen internet-sivujen osoite.
- Ilmoituksen on tiiviydestä huolimatta oltava riittävän kattava ja selkeä, jotta siitä käy selville suunnitelman merkitys ja mahdollisuus asiassa vaikuttamiseen on todellinen.
- Ilmoitus julkaistaan lehdissä hyvissä ajoin. Yleisötilaisuutta koskevan ilmoituksen tulee olla lehdissä 1–2 viikkoa ennen tilaisuutta. Maastotutkimuksista tulee tiedottaa riittävän ajoissa ja niistä tiedotetaan yleensä lehti-ilmoituksen lisäksi/sijaan myös henkilökohtaisesti maanomistajille.

Minkälaisiin hankkeisiin ja vaiheisiin soveltuu

- Tie-, rata- ja vesiväylähankkeet
- YVA, yleissuunnittelu, tie- tai ratasuunnittelu ja rakentaminen
- Soveltuu hankkeisiin ja tilanteisiin, joissa informoidaan suurta yleisöä.
- Soveltuu tilanteisiin, joissa täytyy voida näyttää toteen, että hankkeesta on tiedotettu (lakisääteiset suunnitteluvaiheet).

Vastuuhenkilöt ja toteuttajat

- Tilaajan projektipäällikkö
- palveluntuottaja
- Tilaajan viestintäyksikkö tai sen käyttämä viestintätoimisto (Ilmoituksen taitto ja toimittaminen lehtiin. Tämä voi kuulua myös palveluntuottajan tehtäviin.)

Kohderyhmä

- Asukkaat ja maanomistajat
- Muut hankkeesta kiinnostuneet (esim. yhdistykset ja yritykset)

Edut ja haitat

- + Mahdollistaa laajalle joukolle tiedottamisen
- + Informointi voidaan näyttää toteen jälkikäteen
- Menetelmällä ei tavoiteta kaikkia osallisia

Vaadittavat resurssit

- Ilmoituksen laatiminen ja taitto
- Ilmoituksen toimittaminen lehtiin
- Julkaisukustannukset

Huomioitavaa

- Suunnittelualueen media kartoitetaan hankkeen alussa. Tällöin sovitaan hankkeen ilmoituslehdet. Ilmoituslehtinä on hyvä käyttää kunnan käyttämiä ilmoituslehtiä. Erityisesti lakisääteisissä suunnitelmissa tämä on tietyissä tilanteissa pakollista.
- Samassa yhteydessä selvitetään lehtien ilmestymisaikataulu, ilmoitusten jättöajat sekä ilmoitusten graafiset vaatimukset. Tämän hoitaa sopimuksen mukaan tilaajan viestintäyksikkö tai palveluntuottaja.
- Kaksikielisillä alueilla ilmoitus julkaistaan yleensä myös ruotsinkielisessä lehdessä.
- Ilmoituksissa noudatetaan tilaajan graafisia ohjeita.



Tervetuloa keskustelemaan

Rajasaaren Torpalle
keskiviikkona 22.4. klo 19.00

Ciatæ doluptæpe doluptati totaqui id modia concepudici officime pore, invecium quam derpsist offici dolor ra dolorupisci deriam eost am nonsequi quam ipsam ipit doloremates dolupid undanis cienda con renda corepel iandist et del essecea dolor aspe is eos exped min nimolo

Ciatæ doluptæpe doluptati totaqui id modia concepudici officime pore, invecium quam derpsist offici dolor ra dolorupisci deriam eost am nonsequi.

Lisätietoja hankkeesta ja Liikennevirasto
Aluepäällikkö Erkki Mäkelä
puh. 020 637 3822



Tervetuloa asukasiltaan

Rajasaaren Torpalle
keskiviikkona 22.4. klo 19.00

Ciatæ doluptæpe doluptati totaqui id modia concepudici officime pore, invecium quam derpsist offici dolor ra dolorupisci deriam eost am nonsequi quam ipsam ipit doloremates dolupid undanis cienda con renda corepel iandist et del essecea dolor aspe is eos exped min nimolo

Ciatæ doluptæpe doluptati totaqui id modia concepudici officime pore, invecium quam derpsist offici dolor ra dolorupisci deriam eost am nonsequi.

Lisätietoja hankkeesta ja Liikennevirasto
Aluepäällikkö Erkki Mäkelä
puh. 020 637 3822



Tervetuloa keskustelemaan

Rajasaaren Torpalle
keskiviikkona 22.4. klo 19.00

Ciatæ doluptæpe doluptati totaqui id modia concepudici officime pore, invecium quam derpsist offici dolor ra dolorupisci deriam eost am nonsequi quam ipsam ipit doloremates dolupid undanis cienda con renda corepel iandist et del essecea dolor aspe is eos exped min nimolo

Ciatæ doluptæpe doluptati totaqui id modia concepudici officime pore, invecium quam derpsist offici dolor ra dolorupisci deriam eost am nonsequi.

Lisätietoja hankkeesta ja suunnittelusta antavat:
Liikennevirasto Pöyry Finland Oy
Aluepäällikkö Erkki Mäkelä Verikko Urmas
puh. 020 637 3822 puh. 010 332 130



Tervetuloa keskustelemaan

Rajasaaren Torpalle
keskiviikkona 22.4. klo 19.00

Ciatæ doluptæpe doluptati totaqui id modia concepudici officime pore, invecium quam derpsist offici dolor ra dolorupisci deriam eost am nonsequi quam ipsam ipit doloremates dolupid undanis cienda con renda corepel iandist et del essecea dolor aspe is eos exped min nimolo

Ciatæ doluptæpe doluptati totaqui id modia concepudici officime pore, invecium quam derpsist offici dolor ra dolorupisci deriam eost am nonsequi.

Lisätietoja hankkeesta ja suunnittelusta antavat:
Liikennevirasto Pöyry Finland Oy
Aluepäällikkö Erkki Mäkelä Verikko Urmas
puh. 020 637 3822 puh. 010 332 130

5.7 Kysely

Menetelmän kuvaus

- Kyselyä käytetään yleensä tuottamaan suuria joukkoja koskevaa tietoa, mutta sen voi kohdistaa pienellekin kohderyhmälle.
- Kyselyä käytetään sekä asukkaiden että asiantuntijoiden mielipiteiden selvittämiseen.
- Kysely sopii tilanteeseen, jossa selvitettävät asiat on mahdollista muotoilla kysymyksiksi ja kysymykset voidaan esittää täsmällisessä muodossa.
- Kysely koostuu yleensä taustakysymyksistä, monivalintakysymyksistä tai väittämistä sekä tarkentavista avokysymyksistä.
- Kysymysten tulee olla selkeitä, yksiselitteisiä, ei-johdattelevia ja olennaiseen keskittyviä. Kielen tulee olla hyvää yleiskieltä ilman ammattitermejä. Kysymyksissä ei saa kysyä useampaa kuin yhtä asiaa kerralla.
- Lomakkeen tulee olla selkeä eikä kysely saa olla liian pitkä.
- Kyselyn saatteesta tulee käydä ilmi kyselyn tarkoitus, mihin hankkeeseen se liittyy, ohjeet vastaamista varten, kuka antaa lisätietoa ja mikä on viimeinen vastauspäivä. Sopiva vastausaika on runsas viikko.
- Kysely voidaan jakaa hankkeen vaikutusalueen talouksiin tai tietyille kohderyhmälle.
- Sitä voidaan jakaa myös asukastilaisuuksissa tai julkisissa kohtaamispaikoissa (esim. kirjasto, yhteispalvelupiste, kunnan virasto).
- Kysely voidaan toteuttaa satunnaisotannalla, jolloin vastaajat edustavat suurempaa väestöryhmää.
- Postitettavan lomakkeen mukana tulee olla palautuskuori, jossa on postimaksu maksettu.
- Kysely voidaan toteuttaa myös internet-kyselynä, jolloin sen toteuttaminen on nopeampaa ja kustannustehokkaampaa. On kuitenkin huomioitava, että se rajaa tietyt väestöryhmät kyselyn ulkopuolelle. Yleensä on tarpeen tarjota internet-kyselyn lisäksi mahdollisuus paperisen lomakkeen käyttöön.
- Internet-kysely lähetetään joko henkilökohtaisesti vastaajien sähköpostiin tai laitetaan avoimena linkkinä hankkeen internet-sivuille. Jälkimmäisessä tapauksessa kyselystä on tiedotettava hyvin.

Minkälaisiin hankkeisiin ja vaiheisiin soveltuu

- Tie-, rata- ja vesiväylähankkeet
- YVA, yleis- sekä tie- tai ratasuunnittelu
- Strateginen suunnittelu, liikennejärjestelmäsuunnittelu, esisuunnittelu
- Liikennesuunnittelu, liikenneturvallisuussuunnittelu

Vastuuhenkilöt ja toteuttajat

- Tilaajan projektipäällikkö
- palveluntuottaja
- Suurissa kyselyissä mahdollisesti yhteistyö tutkimuslaitoksen kanssa

Kohderyhmä

- Asukkaat, maanomistajat ja väylän tai alueen käyttäjät
- Muut osalliset (esim. yhdistykset ja yritykset)
- Viranomaiset ja sidosryhmät (asiantuntijat)

Edut ja haitat

- + Mahdollistaa suuren vastaajajoukon tavoittamisen
- + Internet-kysely on kustannustehokas tapa kerätä tietoa
- Tulosten taso voi jäädä pinnalliseksi, eikä tarkentavia jatkokysymyksiä ole mahdollista esittää
- Vastausprosentti saattaa jäädä alhaiseksi

Vaadittavat resurssit

- Kyselyn suunnittelu
- Vastaajien yhteystietojen selvittäminen
- Painatus, kirjekuoret, vastauskuoret, postimaksut
- Postitus
- Vastausten koodaus
- Tulosten analyysi

Huomioitavaa

- Hyvän kyselyn muotoileminen vaatii asiantuntemusta ja tulosten analyysi kvantitatiivisten tutkimusmetodien hallintaa.
- Kyselylomake testataan ennen kuin se toimitetaan vastaajille.
- Vastausprosentin parantamiseksi on mahdollista arpoa palkinto vastaajien kesken. Tällöin vastaajien on ilmoitettava yhteystietonsa.
- Jos vastausprosentti on jäämässä alhaiseksi, kyselystä lähetetään muistutus. Voidaan myös tehdä uusintakysely. Uusintakyselyn varalta on hyvä, jos ensimmäisen kyselyn lomakkeista voidaan tunnistaa vastaajat.
- Kyselylomaketta voidaan käyttää myös haastattelutilanteessa, jolloin kyse on strukturoidusta haastattelusta. Kysely voidaan toteuttaa tällöin puhelimitse.
- Kysely ja haastattelu voivat täydentää toisiaan. Kyselyllä saadaan yleiskäsitys mielenpitoista ja tietoa voidaan tarkentaa ja syventää haastatteluilla. Tällöin kyselylomakkeessa kannattaa tiedustella kiinnostusta osallistua haastatteluun. Järjestys voi myös olla päinvastainen, jolloin haastatteluiden perusteella suunnitellaan kyselyn sisältö.

5.8 Haastattelu, ryhmähaastattelu

Menetelmän kuvaus

- Haastattelu tai ryhmähaastattelu sopivat tilanteeseen, jossa halutaan syvempää tietoa jostakin aiheesta. Haastattelemalla voidaan selvittää ihmisten mielipiteitä sekä arvoja, asenteita ja intressejä. Haastatteluilla tavoitellaan tilastollisen edustavuuden sijaan laadullista kattavuutta.
- Haastatteluja käytetään tavallisesti tiedon keräämiseen asiantuntijoilta.
- Haastattelu voidaan toteuttaa lomakehaastatteluna, teemahaastatteluna tai avoimena haastatteluna. Lomakehaastattelussa käytetään valmiita monivalintakysymyksiä. Teemahaastattelussa käsiteltävät aiheet ja haastattelun runko on suunniteltu etukäteen, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys muotoutuvat haastattelun kuluessa. Avoimessa haastattelussa kysymyksiä ei ole etukäteen muotoiltu, jolloin haastateltavalle jää enemmän tilaa päättää, mistä haastattelussa keskustellaan.
- Haastattelut voidaan toteuttaa kasvotusten tai puhelinhaastatteluna. Puhelinhaastattelu on nopea ja kustannustehokas haastattelutapa, mutta tulokset voivat jäädä pinta-puolisiksi.
- Ryhmähaastattelun sopiva osallistujamäärä on 5–8 henkilöä.
- Haastattelun aluksi haastateltaville kerrotaan haastattelun tarkoitus, mihin hankkeeseen se liittyy sekä mihin tuloksia käytetään.
- Haastattelijan apuna on hyvä olla toinen henkilö, joka kirjaa vastaukset muistiin. Haastattelu voidaan myös nauhoittaa, mikäli haastateltavat suostuvat siihen.
- Haastattelusta laaditaan muistio, joka on hyvä toimittaa tarkistettavaksi haastatellulle.

Minkälaisiin hankkeisiin ja vaiheisiin soveltuu

- Tie-, rata- ja vesiväylähankkeet
- YVA, yleis- sekä tie- tai ratasuunnittelu
- Strateginen suunnittelu, liikennejärjestelmäsuunnittelu, esisuunnittelu
- Liikennesuunnittelu, liikenneturvallisuussuunnittelu

Vastuuhenkilöt ja toteuttajat

- Tilaajan projektipäällikkö
- palveluntuottaja
- Apuna voidaan käyttää tutkimuslaitosta

Kohderyhmä

- Asukkaat, maanomistajat ja väylän tai alueen käyttäjät
- Muut osalliset (esim. yhdistykset ja yritykset)
- Viranomaiset ja sidosryhmät (asiantuntijat)

Edut ja haitat

- + Mahdollistaa keskustelun. Asioihin voidaan perehtyä syvällisesti ja niitä voidaan pohtia eri näkökulmista.
- + Sopii ristiriitojen käsittelyyn.
- + Menetelmä on joustava, koska kysymyksiä voidaan tarkentaa ja muuttaa.
- + Sopii käytettäväksi erityisryhmien kanssa (lapset, ikääntyneet, eri kulttuuritaustaiset tai muut, joille kyselyn täyttäminen on hankalaa).
- Tuloksia ei voi yleistää.

Haastateltavien valinta ja kutsuminen

- Jos haastateltavat ovat tiedossa, heidät kutsutaan henkilökohtaisesti. Jos haastattelusta sovitaan puhelimitse, haastateltavalle on hyvä lähettää vahvistus ajasta sähköpostitse tai postitse.
- Haastateltavia voidaan rekrytoida järjestöjen ja yhdistysten kautta. Myös kunnan edustajat voivat tietää sopivia haastateltavia.
- Asukastilaisuuksissa ja hankkeen internet-sivuilla voidaan tiedottaa mahdollisuudesta osallistua haastatteluun.

Vaadittavat resurssit

- Haastateltavien rekrytoiminen
- Järjestelyt (tilat ja tarjoilut)
- Haastattelun suunnittelu
- Haastattelu (haastattelija ja kirjuri)
- Haastattelun purku ja analyysi

Huomioitavaa

- Haastattelu kannattaa järjestää miellyttävässä ja rauhallisessa ympäristössä, jossa ei ole ympäröiviä häiriöitä.
- Haastattelutilanteeseen kannattaa varata pientä tarjoilua.
- Kysely ja haastattelu voivat täydentävät toisiaan: kyselyn tuloksia voidaan syventää ja tarkentaa haastatteluilla tai kysely voidaan suunnitella haastattelujen pohjalta.

5.9 Internet-sivut

Menetelmän kuvaus

- Hankkeen internet-sivut on keskeinen ja tehokas menetelmä jakaa tietoa asukkaille, sidosryhmille ja medialle. Koska sivut ovat kaikkien käytettävissä, niitä voivat hyödyntää myös muut ryhmät (esim. tilaajan henkilökunta, palveluntuottajat ja viranomaiset).
- Sivut perustetaan tilaajan internet-sivuille. Sivujen sisältö suunnitellaan hankkeen laajuuden ja merkittävyyden mukaan.
- Sivuilla kerrotaan mm. hankkeen tavoitteet ja ennakoidut vaikutukset sekä aikataulu (suunnitteluvaiheessa myös rakentamisen arvioitu aikataulu). Lisäksi kerrotaan hankkeen yhteyshenkilöt ja heidän yhteystietonsa. Yhteyshenkilöitä tulee ilmoittaa riittävästi (esim. rakentamishankkeissa tarvittaessa myös urakoitsijat).
- Sivuilla esitetään linkki mahdolliseen sähköiseen palautekanavaan.
- Hankkeen edetessä sivuille viedään suunnitelmia ja muuta aineistoa (esim. melukartat, ympäristökuvat). Myös vuorovaikutusaineistot (esim. palautekartat ja -taulukot) voidaan lisätä sivuille.
- Sivuilla on lisäksi mahdollista esittää tietoja kiinteistöjärjestelyjen ja kaavoituksen etenemisestä. Siellä voidaan myös kertoa tiivistetysti hankeryhmän kokousten päätökset.
- Sivuilla kerrotaan hyvissä ajoin asukastilaisuuksista. Lisäksi informoidaan, miten tiiviimpään työskentelyyn tai hankkeen postituslistalle voi ilmoittautua.
- Sivuja päivitetään, kun hankkeesta on uutta kerrottavaa. Sivujen tulee olla aina ajan tasalla ja niiltä tulee voida seurata, miten hanke etenee. Käyttäjää palvelee myös sen kertominen, että hanke ei ole edennyt. Sivuilta tulee näkyä, milloin niitä on päivitetty.
- Keskeistä on sivujen selkeys ja luettavuus. Asiat tulee esittää siten, että ne ovat tavallisen kansalaisen ymmärrettävissä. Sivuilla ei tule käyttää tarpeetonta alan sanastoa tai raporttitekstiä.

Minkälaisiin hankkeisiin ja vaiheisiin soveltuu

- Tie-, rata- ja vesiväylähankkeet
- Kaikki suunnitteluvaiheet, erityisesti YVA, yleissuunnittelu sekä tie- tai ratasuunnittelu, rakentaminen.
- Internet-sivut sopivat kaikkiin hankkeisiin ja ovat keskeinen tiedonjakelukanava. Kaikille vähänkään merkittävimmille hankkeille tulisi perustaa internet-sivut. Sivujen laajuus suunnitellaan hankkeen mukaan.
- Soveltuu hankkeisiin, joissa informoidaan suurta yleisöä.
- Sivut avataan hankkeen käynnistyessä ja pidetään auki vielä hankkeen päättyttyä. Kyseessä olevan hankkeen vaiheen päättyttyä sivuilta tulee näkyä, miten hanke tulee etenemään.
- Hankkeista, joilla ei ole omia internet-sivuja, voidaan ylläpitää listaa yhteyshenkilöineen tilaajan yleisillä internet-sivuilla. Näin kansalaiset ja media voivat seurata, mitä hankkeita on käynnissä ja kysyä niistä tarvittaessa lisätietoa.

Vastuuhenkilöt ja toteuttajat

- Tilaajan projektipäällikkö
- Palveluntuottaja
- Tilaajan viestintäyksikkö tai sen käyttämä viestintätoimisto. (Sivujen avaaminen ja päivittäminen, jos se on sovittu ko. tahon tehtäväksi. Myös palveluntuottaja voi hoitaa päivitykset. Tehokkainta on sopia päivitysvastuu sille taholle, jolla on ajantasainen tieto hankkeesta.)

Kohderyhmä

- Asukkaat, maanomistajat ja väylän tai alueen käyttäjät
- Järjestöt, yritykset ja elinkeinonharjoittajat
- Viranomaiset ja sidosryhmät
- Media

Edut ja haitat

- ➕ Mahdollistaa laajalle joukolle tiedottamisen tehokkaasti.
- ➖ Internetin kautta ei tavoiteta kaikkia väestöryhmiä.
- ➖ Voi syntyä väärinkäsityksiä, koska vuorovaikutus ei tapahdu kasvotusten.

Miten tiedotetaan

- Kaiken tiedottamisen yhteydessä kerrotaan internet-sivuista (esim. kuulutuksessa, lehti-ilmoituksissa, asukastilaisuuksissa ja mediatiedotteissa).

Vaadittavat resurssit

- Sivupohjan luominen
- Sivujen päivittäminen säännöllisesti

Huomioitavaa

- Hankekohtaisesti arvioidaan, toteutetaanko sivut myös ruotsinkielellä, jos hanke sijoittuu kaksikieliseen kuntaan. Kaksikielisyys riippuu hankkeen laajuudesta ja merkittävydestä sekä kaksikielisten määrästä. Vaihtoehtoina on, että koko sivut laaditaan myös ruotsiksi tai että osa aineistosta tarjotaan ruotsinkielisenä. Aineistojen kääntämiseen ja sivujen päivittämiseen tulee varata resursseja.
- Internet-sivut ovat keskeinen tiedotuskanava hankkeissa, koska lähes kaikki väestöryhmät ovat jo internetin käyttäjiä. Ainoa kanava ne eivät kuitenkaan voi olla, koska osa väestöstä rajautuu edelleen niiden käytön ulkopuolelle.
- Internet-sivuilla tulee olla tarpeeksi tietoa, mutta sitä ei saa olla liikaa. Sivut eivät ole arkisto, vaan tiedonvälityskanava. Vanhentunut tai tarpeeton tieto poistetaan, jotta sivut pysyvät selkeinä ja tuoreina.
- Sivuille voidaan luoda tai liittää keskustelupalsta, jolla lisätään vuorovaikutteisuutta. Palstalla osallisilla on mahdollisuus kysyä ja kommentoida. Myös palstan pitäjä voi esittää kysymyksiä tai antaa keskustelunaiheita. Keskustelupalsta on helppo tapa osallistua ja erityisesti nuorille tuttu osallistumistapa. Keskustelupalsta vaatii resursseja, koska sitä pitää seurata aktiivisesti. Palstan riskinä on mahdollisuus pilailuun ja asiattomuuksiin. Palsta on avoinna määrääjän, joka ilmoitetaan selkeästi.

5.10 Karttapalautekanava

Menetelmän kuvaus

- Internet-pohjaisella karttapalautekanavalla esitellään suunnitelmia ja kerätään palautetta.
- Kanava on helppo tapa tutustua suunnitelmiin, koska käyttäjä voi liikkua kartoilla ja etsiä sieltä itseä kiinnostavat kohteet (vaihtoehtona monien pdf-tiedostojen avaaminen).
- Palautetta voi antaa kartalle sijoitettuna ja tekstimuodossa.
- Kanava on toimiva erityisesti paikkaan sijoittuvan palautteen keräämisessä.
- Keskeistä palautekanavassa on selkeys ja helppokäyttöisyys. Järjestelmän tulee olla myös visuaalisesti miellyttävä.
- Linkki palautekanavaan esitetään hankkeen internet-sivuilla. Linkki voidaan laittaa myös alueen kuntien sekä muiden osallistuvien tahojen sivuille.
- Palautekanavasta kerrotaan hankkeen kaiken tiedottamisen yhteydessä.
- Saatuihin palautteisiin luvataan tavallisesti vastaus. Vastaamiseen tulee varata resursseja.
- Saadusta palautteesta tulee lähteä vähintään automaattinen vastaus, jossa kiitetään palautteesta ja kerrotaan miten palautteet käsitellään.
- Palautteen käsittely on helpompaa kuin muita kanavia pitkin saadun palautteen, koska palaute on valmiiksi kartalla ja sähköisessä muodossa.

Minkälaisiin hankkeisiin ja vaiheisiin soveltuu

- Tie-, rata- ja vesiväylähankkeet
- Kaikki suunnitteluvaiheet, erityisesti YVA, yleissuunnittelu sekä tie- tai ratasuunnittelu, rakentaminen.
- Soveltuu hankkeisiin, joissa informoidaan ja kerätään palautetta suurelta yleisöltä.
- Sopii hankkeisiin, joissa on odotettavissa paljon paikkaan sidottua palautetta.

Vastuuhenkilöt ja toteuttajat

- Tilaajan projektipäällikkö
- palveluntuottaja

Kohderyhmä

- Asukkaat, maanomistajat ja väylän tai alueen käyttäjät
- Järjestöt, yritykset ja elinkeinonharjoittajat
- Viranomaiset ja sidosryhmät
- Media

Edut ja haitat

- + Mahdollistaa tehokkaan suunnitelmien esittelyn ja palautteen keräämisen laajalle joukolle.
- + Saatu palaute ei vaadi suurta prosessointia, koska se on valmiiksi sähköisessä muodossa ja paikkaan sidottua.
- Ei tavoiteta kaikkia väestöryhmiä (kaikki eivät käytä internetiä).

Vaadittavat resurssit

- Palautekanavan pystyttäminen ja päivittäminen
- Palautteiden käsittely ja niihin vastaaminen

Huomioitavaa

- Koko väestö ei käytä internetiä, joten on tarjottava myös muita tapoja tutustua suunnitelmiin ja antaa palautetta.
- Palautekanavaa tulee päivittää säännöllisesti, kun suunnittelu etenee. Kanavassa tulee näkyä, milloin sitä on päivitetty.
- Palautekanavassa voidaan esitellä myös esim. melu- tai ympäristökarttoja sekä toteuttaa kyselyjä tai äänestyksiä.
- Kanava on avoinna määrääjän, mikä ilmoitetaan selkeästi.
- Kaksikielisillä alueilla on harkittava palautekanavan ruotsinkielisyyden tarvetta.

5.11 Muita menetelmiä ja apuvälineitä asukasvuorovaikutukseen

Suunnitelmanäyttely

Suunnitelmanäyttely voidaan järjestää joko pelkästään tai ennen/jälkeen yleisötilaisuuden. Näyttelystä käytetään myös nimeä ”avoimet ovet”. Suunnitelmanäyttelyssä julkiseen tilaan laitetaan esille hankkeen suunnitelmia ja muuta aineistoa, joihin asukkaat ja muut osalliset voivat vapaasti tutustua. Paikalla on yleensä palveluntuottajan tai tilaajan edustajia vastaa-
massa kysymyksiin, mutta varsinaista esittelyosiota ei pidetä. Tilaisuudessa on jaossa palaute-
lomakkeita. Suunnitelmanäyttelyssä on huolehdittava siitä, että aineistoja ei hävitetä eikä sotketa. Näyttely voi olla pystyssä yhden illan, muutaman viikon tai koko suunnitel-
lun ajan. Siitä tiedotetaan esimerkiksi hankkeen internet-sivuilla, mediatiedotteella ja lehti-
ilmoituksella.

Suunnittelijoiden vastaanotto

Suunnittelijat ovat paikalla esimerkiksi koululla tai suunnittelualueelle tuodussa asunto-
vaunussa ennakoon ilmoitettuna aikana. He voivat ottaa asukkaita vastaan myös projek-
titoimistossa koko hankkeen ajan. Asukkaat voivat käytännöstä riippuen varata tapaamis-
ajan etukäteen tai käydä paikalla milloin tahansa. Tarkoituksena on antaa osallisille tilai-
suus keskustella suunnitelmista henkilökohtaisesti suunnittelijoiden kanssa. Menetelmä
antaa mahdollisuuden palautteenantoon niille, jotka eivät halua olla äänessä suuremmissa
tilaisuuksissa. Suunnittelijoiden vastaanotosta tiedotetaan esimerkiksi hankkeen internet-
sivuilla, mediatiedotteella ja lehti-ilmoituksella.

Palautelomake

Palautelomakkeella kerätään yleisötilaisuuksissa tai suunnitelmanäyttelyissä palautetta
suunnitelmiin. Lomakkeita voi olla jaossa myös kunnan julkisissa tiloissa (esim. kirjastot
ja palvelupisteet). Lomake palautetaan palautelaatikkoon tai postitse. Lomakkeessa ker-
rotaan tiivistetysti hankkeen pääkohdat ja mistä saa lisätietoa. Siinä on myös yhteystie-
dot lomakkeen palauttamista varten. Palautetta pyydetään yleensä avoimella kysymyksel-
lä. Lomakkeen kääntöpuolella on hyvä olla suunnittelualueen kartta. Lomakkeessa kysytään
haluaako palautteen antaja vastauksen sekä pyydetään yhteystiedot. Yhteystietojen anta-
minen on vapaaehtoista. Lomakkeessa voidaan kysyä myös kiinnostusta osallistua tiiviim-
pään työskentelyyn.

Jakelulista

Hankkeissa voidaan kerätä jakelulista tiheämmästä informoinnista ja tiiviimmästä työsken-
telystä kiinnostuneista asukkaista ja muista osallisista. Jakelulistan kerääminen on erityi-
sen hyödyllistä hankkeissa, joissa tarvitaan asukkaiden paikallistietoa sekä konfliktierkissä
hankkeissa. Osallistujat listalle kerätään yleisötilaisuuksissa ja hankkeen internet-sivujen
kautta. Jakelulistasta voidaan tiedottaa myös muun tiedottamisen yhteydessä. Jakelulistaa
laadittaessa voidaan kartoittaa suunnittelualueella toimivat järjestöt ja yritykset ja kysyä
heidän edustajiensa kiinnostustaan osallistumiseen. Jakelulistalaisia tiedotetaan hankkeen
etenemisestä ja heidät kutsutaan esimerkiksi työpajoihin. Heille voidaan tehdä myös kyse-
lyjä tai haastatteluja. Tiedottaminen tapahtuu sähköpostitse tai postitse. Jakelulistat kan-
nattaa siirtää hankkeen seuraavaan vaiheeseen.

Hanke-esite

Suurissa rakennuttamis- ja suunnitteluhankkeissa voidaan käyttää hanke-esitettä. Tarve esitteen laatimiselle arvioidaan vuorovaikutussuunnitelmaa laadittaessa. Esitteessä kerrotaan hankkeen tarkoituksesta, vaikutuksista ja aikataulusta. Lisäksi kerrotaan, mistä saa lisätietoa. Asiat esitetään lyhyesti ja ytimekkäästi. Ammattisanaston käyttöä vältetään. Esitteen tulee olla visuaalisesti miellyttävä ja siinä käytetään kuvia. Esitteen laatimiseen osallistuu tilaajan viestintäyksikkö, joka käyttää apunaan viestintätoimistoa. Esitettä jaetaan medialle ja kansalaisille esimerkiksi yleisötilaisuuksissa, projektitoimistossa ja hankkeen tapahtumissa. Lisäksi se laitetaan hankkeen internet-sivuille. Esitteen laatimisessa noudatetaan tilaajan graafista ohjeistusta.



5.12 Vuorovaikutus lasten ja nuorten kanssa

Jos hankkeella on suoria vaikutuksia lapsiin tai nuoriin, on hyvä olla vuorovaikutuksessa suoraan heidän kanssaan. Tällaisia hankkeita voivat olla esimerkiksi liikenneturvallisuus-hankkeet. Lapsia koskevaa tietoa voidaan kerätä myös vanhempien, opettajien tai muiden lasten kokemukset tuntevien kautta (esim. koulutaksin tai -bussin kuljettajat, harrastusten ohjaajat).

Lasten ja nuorten kanssa työskentelyssä kannattaa tehdä yhteistyötä koulujen ja päiväkotien kanssa. Opettajaa informoidaan etukäteen työskentelystä ja hankkeesta. Suunnittelijan on yleensä tarpeen osallistua työskentelyyn. Työskentelystä tulee informoida etukäteen myös vanhempia. Osallistujille kerrotaan hankkeesta heille sopivalla tavalla. Lapsia kuunnellaan herkällä korvalla. Osallistujia on hyvä kiittää pienellä lahjalla.

Ottamalla lapset mukaan hankkeisiin edesautetaan heidän kasvamistaan aktiivisiksi osallistujiksi aikuisena. Lasten kanssa työskennellessä voidaan myös harjoittaa liikenneturvallisuuskasvatusta. Lasten ja nuorten kanssa työskentelystä on kerrottu tarkemmin esimerkiksi julkaisussa *Lapsiin kohdistuvien vaikutusten arviointi. Menetelmien testausta ja pohdintaa*. (Liikennevirasto).

Seuraavassa on esitelty lasten ja nuorten kanssa käytettäväksi soveltuvia menetelmiä.

Ohjattu kävely

Kävellään lasten/nuorten kanssa suunnittelualueella ja tarkastellaan reitillä olevia vaarallisia kohteita ja mukavia paikkoja. Reititinä voi olla esimerkiksi lasten/nuorten koulumatka. Osallistujille esitetään kävelyn aikana kysymyksiä ja heidän toimintaansa havainnoidaan. Kävelyn kohteet kannattaa valokuvata. Kävelyllä on huomioitava turvallisuus- ja vastuusasiat ja mukana on oltava riittävästi aikuisia.

”Jatka lausetta” -tehtävät

Työskentely voidaan toteuttaa joko suullisesti yhdessä keskustellen tai kirjallisesti yksilötyöskentelynä, lasten/nuorten iästä riippuen. Lauseet voivat liittyä esimerkiksi koulumatkaan ja ne voivat olla seuraavanlaisia: ”Koulumatkallani minua pelottaa...”, ”Koulumatkallani ikävin paikka on...”

Kuvien hyödyntäminen

Kuvia voidaan hyödyntää keskustelun virittämiseen, asioiden muisteluun tai suunnitelmien havainnollistamiseen. Kuvat voivat olla virikekuvia (esim. turvavälineistä), valokuvia suunnittelualueesta (esim. koulumatka) tai havainnekuvia suunnitelmasta.

Piirtäminen

Lapsia/nuoria voidaan pyytää piirtämään määritellystä aiheesta. Piirtää voidaan esimerkiksi koulumatkasta pelottavia ja mukavia asioita.



Kirjoitustehtävä

Vanhempia lapsia tai nuoria voidaan pyytää kirjoittamaan määritellystä aiheesta, esimerkiksi koulumatkasta. Tehtävää varten kannattaa antaa pohdittavia kysymyksiä.

Kysely

Kysely voidaan toteuttaa paperilomakkeella tai internetissä. Kyselyyn voivat vastata vain vanhemmat lapset tai nuoret. Nuoremmat lapset voivat vastata kyselyyn aikuisen avustuksella. Kysely voidaan suunnata myös lasten vanhemmille, opettajille tai muille lasten kokemukset tunteville (esim. koulubussin tai -taksin kuljettaja).

Ryhmätyöt

Lapset/nuoret työskentelevät 4–5 hengen ryhmissä. Keskustellaan määritellystä aiheesta ja kirjoitetaan tai piirretään asioita suurelle paperille. Keskusteltavat teemat ohjeistetaan hyvin. Lasten työskentelyä ohjaamaan tarvitaan aikuinen.

Nykytila–tulevaisuustehtävä

Pyydetään lapsia/nuoria kuvaamaan suunnittelualueen nykytila ja sen ongelmat. Kuvaus voidaan toteuttaa suullisesti, kirjallisesti, piirtämällä tai näyttelemällä. Tehtävä voidaan toteuttaa yksin, pareittain, ryhmässä tai koko luokan kesken. Nykytilan käsittelyn jälkeen kuvataan sama kohde tulevaisuudessa. Kohde kuvataan siten, että sen ongelmat on ratkaistu.

Karttatyöskentely

Työskentely on mahdollista toteuttaa vain vanhempien lasten tai nuorten kanssa, jotka osaavat hahmottaa karttaa. Kartan ääressä voidaan käsitellä esimerkiksi koulumatkaa tai muuta suunnittelun kohdetta. Kartoille voidaan kirjoittaa tai piirtää esimerkiksi vaarallisia kohteita. Kartan tulee olla sopivassa mittakaavassa, jotta kartan hahmottaminen ja sille kirjoittaminen onnistuu.

Kartalle kohdistuva palaute internetissä

Lapsilta/nuorilta voidaan kerätä palautetta internet-pohjaiseen karttapalautejärjestelmään. Siinä palautetta annetaan suoraan kartoille sähköisessä muodossa. Järjestelmää voivat käyttää vain vanhemmat lapset tai nuoret, jotka osaavat käyttää internetiä ja hahmottaa karttaa. Palautteen kerääminen lapsilta voidaan toteuttaa aikuisen avustamana.

Hankkeen keskustelupalsta internetissä

Vanhempien lasten tai nuorten kanssa voidaan käyttää hankkeelle internetiin luotua keskustelupalstaa. Palstalla voidaan esittää kysymyksiä tutkittavista asioista ja virittää keskustelua. Palstalla voi olla myös kysymys-vastaus-osio.

Muu internetin hyödyntäminen

Virtuaaliympäristöjen tai pelien avulla voidaan kerätä tietoa vanhemmilta lapsilta tai nuorilta ja havainnoida heidän toimintaansa. Kyseessä voi olla esimerkiksi virtuaalinen liikennenympäristö. Lapset ja nuoret voivat virtuaaliympäristössä myös harjoitella liikennekäyttäytymistä ja toimintaa erilaisissa tilanteissa.

Oppilaskunnan tai muun pienryhmän haastattelu

Voidaan haastatella koulun oppilaskuntaa tai muita oppilaita edustavia ryhmiä tutkittavasta asiasta.

Lasten/nuorten kanssa työskentelyssä voidaan hyödyntää myös esimerkiksi pienoismallin rakentamista, tarinankerrontaa, leikkimistä, eri rooleihin asettumista, teatteria ja sarjakuvien tekemistä.

5.13 Vuorovaikutus muiden erityisryhmien kanssa

Hankkeissa tulee huomioida erityisryhmät, joita ovat esimerkiksi ikääntyneet, liikunta- tai toimintaesteiset ja eri kulttuuritaustaiset. Vuorovaikutus tulee suunnitella siten, että se on mahdollista myös erityisryhmille. Jos hankkeeseen tarvitaan nimenomaisesti erityisryhmien näkemyksiä, niitä voidaan selvittää heidän edustusjärjestöjensä kautta (esim. vammais- ja vanhusneuvostot, maahanmuuttajien järjestöt). Seuraavassa on esitetty erityisryhmien kanssa työskentelyssä huomioitavia asioita sekä ryhmille soveltuvia menetelmiä.

Ikääntyneet

Asukastilaisuudet tulee järjestää esteettömissä paikoissa ja siten, että osallistujilla on mahdollisuus istumiseen. Esteettömyydellä tarkoitetaan helpon liikkumisen lisäksi hyvää opastusta sekä riittävää valaistusta. Tiedottamisen, kyselyjen ja esittelymateriaalien tulee olla helposti ymmärrettäviä ja tekstin tulee olla riittävän suurta. Tilaisuuksissa tulee huolehtia, että esittelyt näkyvät ja kuuluvat hyvin (esim. käytetään mikrofonia). Vuorovaikutusmenetelmiksi ikääntyneiden kanssa sopivat esimerkiksi tapaamiset ja haastattelut.

Liikunta- tai toimintaesteiset

Liikunta- tai toimintaesteisiin kuuluvat vaikeasti liikkuvien lisäksi esimerkiksi näkö- ja kuulovammaiset. Ikääntyneiden kohdalla (ks. edellä) esitellyt asiat koskevat myös liikunta- ja toimintaesteisiä. Lisäksi kuulovammaiset huomioidaan järjestämällä tilaisuudet mahdollisuuksien mukaan paikoissa, joissa on induktiosilmukka. Induktiosilmukkaa käytettäessä kuulolaite vastaanottaa vain mikrofonin kautta tulevan äänen, joten kaikkien puhujien on tällöin käytettävä mikrofonia. Kuulovammaisten kanssa voidaan myös käyttää viittomakielen tulkkia. Näkövammaisille voidaan tarjota mahdollisuus materiaalien suuliseen esittelyyn. Tarvittaessa keskeistä materiaalia voidaan kääntää myös pistekirjoitukseksi. Vuorovaikutusmenetelmiksi kuulovammaisten kanssa sopivat esimerkiksi kirjallinen tiedottaminen, internetin kautta tapahtuva vuorovaikutus, kyselyt sekä tapaamiset. Vuorovaikutukseen näkövammaisten kanssa sopivat esimerkiksi tapaamiset ja haastattelut.

Eri kulttuuritaustaiset

Eri kulttuuritaustaisten kanssa työskennellessä on huomioitava, että kieli voi aiheuttaa haasteita osallistumiselle. Esimerkiksi kyselyyn vastaaminen voi olla vieraskieliselle vaikeaa. Myöskään menetelmät ja käytännöt eivät välttämättä ole kaikille tuttuja tai sopivia. Esimerkiksi yleisötilaisuuteen osallistuminen voidaan kokea vaikeaksi. Vuorovaikutuksessa eri kulttuuritaustaisten kanssa voidaan hyödyntää kuvia, karttoja ja muita hankkeen aineistoja. Voidaan myös käyttää tulkkia. Vuorovaikutusmenetelmiksi eri kulttuuritaustaisten kanssa voivat sopia esimerkiksi tapaamiset, haastattelut ja internetin kautta tapahtuva vuorovaikutus.

5.14 Projektiportaali

Menetelmän kuvaus

- Viranomais- ja sidosryhmäyhteistyötä helpottamaan perustetaan usein projektiportaali (käytetään myös nimeä projektipankki tai extranet-sivut). Portaalia tarvitaan erityisesti pitkäkestoissa hankkeissa. Portaali toimii mm. hankeryhmän aineistojen tallennuspaikkana. Sitä voivat käyttää sovitusti myös muut tahot hankeryhmän lisäksi.
- Projektiportaali on tunnuksella ja salasanalla varustetut internet-sivut, jotka perustetaan tilaajan kanssa sovittavalle alustalle.
- Portaaliin tallennetaan esimerkiksi yhteystietolistat ja kokousaineistot. Sinne voidaan tallentaa myös lähtöaineistoja ja raportteja. Portaalissa on tavallisesti myös kalenteri, josta näkyy hankkeen tulevat tapahtumat.
- Portaali helpottaa aineistojen hallintaa ja käyttämistä.
- Portaalin tulee olla selkeä, helppokäyttöinen ja visuaalisesti miellyttävä.

Minkälaisiin hankkeisiin ja vaiheisiin soveltuu

- Tie-, rata- ja vesiväylähankkeet
- YVA, yleissuunnittelu, tie- tai ratasuunnittelu ja rakentaminen.
- Soveltuu erityisesti pitkäkestoisiin hankkeisiin, joissa on paljon aineistoja.
- Suunnitteluvaiheen päättyessä harkitaan, jätetäänkö portaali auki tai tallennetaanko aineistot johonkin muuhun helppokäyttöiseen paikkaan, jotta aineistot ovat helposti löydettävissä seuraavassa vaiheessa.

Vastuuhenkilöt ja toteuttajat

- Tilaajan projektipäällikkö
- palveluntuottaja
- Portaalin toteutus voidaan joissakin tapauksissa ostaa erilliseltä palveluntuottajalta.

Kohderyhmä

- Hankeryhmä
- Muut tilaajan ja palveluntuottajan edustajat
- Mahdollisesti muut viranomaiset ja sidosryhmät

Edut ja haitat

- ➕ Helpottaa aineistojen hallintaa ja käyttöä.
- ➖ Ei kovin vuorovaikutteinen menetelmä, vaikka sisältäisikin vuorovaikutteisia elementtejä

Vaadittavat resurssit

- Portaalien pystyttäminen
- Aineistojen vieminen portaaliin säännöllisesti

Huomioitavaa

- Portaaliin voidaan luoda myös vuorovaikutteisia elementtejä kuten keskustelupalsta. Palstalle voidaan asettaa kysymyksiä ja pyrkiä näin aktivoimaan käyttäjiä.
- Portaaliin ei kannata tallentaa sellaisia päivitettäviä aineistoja, jotka ovat hankkeen julkisilla internet-sivuilla. Portaalissa kerrotaan, mitä aineistoja julkisilta sivuilta löytyy ja portaalista on linkki sivuille.

5.15 Mediatiedote

Menetelmän kuvaus

- Mediatiedotteella informoidaan mediaa ja sitä kautta median käyttäjiä hankkeesta. Tiedotteen tarkoitus on houkuttaa toimittajaa uutisoimaan asiasta.
- Median välityksellä on mahdollista saavuttaa laaja yleisö.
- Erityisesti paikallislehdet kirjoittavat yleensä liikennehankkeista mielellään. Alueen asukkaat myös lukevat paikallislehtiä ja osaavat etsiä niistä tietoa alueen tapahtumista.
- Tiedotteessa keskitytään hankkeen keskeisiin ja suurta yleisöä kiinnostaviin asioihin (esim. aikataulu, haitat, liikennejärjestelyt).
- Tiedote vastaa peruskysymyksiin: mitä, missä, milloin, miksi?
- Asiat kuvataan tiiviisti, ymmärrettävästi ja mielenkiintoisesti. Ammattisanastoa ja monimutkaisia ilmaisuja vältetään.
- Tiedote otsikoidaan iskevästi ja mielenkiintoa herättävästi. Tärkeät asiat sijoitetaan alkuun ja kukin asia omaksi kappaleekseen.
- Tiedotteen loppuun laitetaan lisätietojen antajan yhteystiedot sekä hankkeen internet-sivujen osoite.
- Tiedotteeseen on usein havainnollista liittää kartta tai kuva hankkeesta.

Mihin hankkeisiin ja vaiheisiin soveltuu

- Tie-, rata- ja vesiväylähankkeet
- Kaikki suunnitteluvaiheet, erityisesti YVA, yleissuunnittelu ja tie- tai ratasuunnittelu, sekä rakentaminen
- Tiedotteita laaditaan yleensä hankkeen käynnistyessä, päättyessä ja yleisötilaisuuksien yhteydessä. Voidaan tiedottaa myös esimerkiksi muuttuneista liikennejärjestelyistä. Tiedotteen laatiminen harkitaan aina tarpeen mukaan.
- Tiedote kannattaa laatia myös siinä tapauksessa, että hanke sisältää uusia, yleisöä kiinnostavia ratkaisuja tai innovaatioita.
- Lähtökohtana tiedotteen laatimiselle on, että tiedotettavalla asialla on uutisarvoa. Tiedotteen tulee sisältää median ja yleisön kannalta merkittävää ja kiinnostavaa informaatiota.

Vastuuhenkilöt ja toteuttajat

- Tilaajan projektipäällikkö
- Palveluntuottaja
- Tilaajan viestintäyksikkö tai sen käyttämä viestintätoimisto (tiedotteen muokkaus, jakelua koskeva päätöksenteko, jakelu).

Kohderyhmä

- Media
- Välillisesti kaikki median käyttäjät (esim. asukkaat, järjestöt, sidosryhmät)
- Hankkeen sisäiset sidosryhmät (esim. hankeryhmä)

Edut ja haitat

- + Mahdollistaa laajalle joukolle tiedottamisen
- On epävarmaa, uutisoiko media asiasta ja mistä näkökulmasta

Vaadittavat resurssit ja kustannukset

- Tiedotteen laatiminen ja muokkaus
- Tiedotteen jakelu
- Yhteydenottoihin vastaaminen
- Mahdollisesti artikkeleiden tarkistaminen

Huomioitavaa

- Hankkeen käynnistyessä on sovittava, kuka on yhteyshenkilö median suuntaan.
- Kaksikielisillä alueilla tiedotteet laaditaan myös ruotsiksi. Hankkeissa, joissa on esimerkiksi uusia malleja tai rahoitusratkaisuja, tiedote käännetään myös englanniksi. Kääntämiselle on varattava aikaa. Käännöspalveluiden koordinoinnin hoitaa sopimuksen mukaan joko tilaajan viestintäyksikkö, viestinnän käyttämä viestintätoimisto tai palveluntuottaja.
- Tiedote julkaistaan myös hankkeen internet-sivuilla.
- Tiedote toimitetaan tiedoksi myös hankeryhmälle ja muille hankkeen tiedotuspiiriin kuuluville.
- Jos mahdollista, lehtiartikkelit kannattaa pyytää tarkistettavaksi ennen julkaisua.
- Median kiinnostukseen suhtaudutaan myönteisesti.

5.16 Muuta mediaan liittyvää

Mielipidekirjoitukset

Hankkeen käynnistyessä sovitaan, miten mielipidekirjoituksia seurataan, miten niihin reagoidaan ja kuka niihin vastaa. Osassa hankkeita mielipidekirjoittelu voi olla vilkasta. Kirjoittelu voi tapahtua sekä lehdissä että internetissä. Kirjoituksiin vastataan harkiten ja yleensä vastine laaditaan projektipäällikön nimissä.

Haastattelu

Haastattelupyyntöön suhtaudutaan myönteisesti. Haastattelua varten kootaan etukäteen ylös tärkeimmät asiat. Lisäksi hankkeen keskeisimmät aineistot otetaan haastatteluun mukaan, jotta mikään ei unohdu ja yksityiskohdat tulevat kerrotuksi oikein. Artikkelin on hyvä pyytää tarkistettavaksi ennen julkaisua.

Mediatilaisuus

Medialle voidaan järjestää tiedotustilaisuus, jos tiedotettava asia vaatii suullista esittelyä, havainnollistavaa materiaalia tai mahdollisuutta kysymyksille ja vaikean asian selventämiselle. Erillisiä mediatilaisuuksia järjestetään kuitenkin harkiten ja niistä sovitaan aina erikseen tilaajan viestintäyksikön kanssa. Tilaisuudessa pitää olla tarjolla uutinen ja tilaisuuden järjestämisellä pitää olla erityistä lisäarvoa mediatiedotteeseen verrattuna. Mediaa voidaan kutsua paikalle myös yleisötilaisuuksiin. Suurissa rakennushankkeissa median edustajia voidaan kutsua työmaalle tutustumaan hankkeeseen. Tällaisia tilaisuuksia järjestetään tavallisesti rakentamisen käynnistyessä sekä silloin, kun hankkeesta on tarjottavana uutiskynnyksen ylittävää tietoa.

Mediaseuranta

Suurissa hankkeissa tehdään mediaseurantaa yhteistyössä tilaajan viestintäyksikön kanssa. Liikenneviraston viestintäyksikkö on esimerkiksi tilannut keskitetysti osalle hankkeista perusseurannan, josta seurannan tuottaja tuottaa analyysin puolivuositain. Seurannan tuottajalta on mahdollista tilata myös yksityiskohtaisempi seuranta hankkeesta. Tällöin hanke vastaa seurannan kustannuksista. Mediaseurannan ja muun tiedon perusteella voidaan tarkistaa vuorovaikutussuunnitelmaa ja päättää mahdollisista muutoksista siihen.

5.17 Asiantuntijoiden kanssa käytettäviä menetelmiä

Tässä luvussa on kuvattu lyhyesti joitakin asiantuntijatyöskentelyyn soveltuvia menetelmiä. Niistä löytyy lisätietoa esimerkiksi internetistä. Menetelmiä voi käyttää esimerkiksi sidosryhmien, tilaajan ja palveluntuottajien työpajatyöskentelyyn. Ne soveltuvat mm. erilaisiin t&k-hankkeisiin ja strategiseen suunnitteluun. Menetelmiä voi käyttää myös asukkaiden kanssa. Esitellyistä menetelmistä on olemassa monia versioita eivätkä kuvaukset edusta ainoita tapoja käyttää niitä. Menetelmiä sovelletaan hankkeen, tilanteen ja osallistujien mukaan.

Tulevaisuustyöpaja

Menetelmän avulla työstetään tilannetta, jota on tarkoitus muuttaa. Työskentely koostuu kritiikki-, mielikuvi- ja toteuttamisvaiheista. Menetelmässä kritiikki käännetään myönteisiksi ehdotuksiksi, joille etsitään toteuttamiskeinoja.

Open Space

Vapaaehtoisuuteen ja osallistujien omaan mielenkiintoon pohjautuva menetelmä, joka sopii esim. luovaan ideointiin. Menetelmässä kierretään teemapisteillä. Jokaisella pisteellä on kirjuri, joka kirjaa keskustelut esim. fläppitaululle.

Learning cafe

Ryhmät keskustelevat pöydissä määritellyistä teemoista. Keskustelut kirjataan ”pöytäliinaan”. Ryhmät vaihtavat tietyn ajan jälkeen pöytää ja uusi ryhmä jatkaa asian kehittelyä. Yksi henkilö pysyy pöydässä ja tiivistää seuraavalle ryhmälle edellisten ajatukset.

Tuplatiimi

Tilanteeseen liittyvää ongelmaa mietitään ensin yksin ja sen jälkeen pareittain. Parien tulokset kiinnitetään seinälle. Tulokset ryhmitellään ja niistä valitaan yleensä äänestystekniikalla keskeisimmät asiat.

Delfoi-menetelmä

Menetelmässä erilaisia näkökulmia tuodaan asiantuntijoiden käsittelyyn esimerkiksi kyselyillä. Asiantuntijoita kuullaan 2–3 kierroksella ja he käsittelevät aihetta anonyymisti.

SWOT-analyysi

Nelikenttäänalyysin avulla kartoitetaan kyseessä olevan asian vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat.

Jatka lausetta -tehtävät

Osallistujat jatkavat ennalta muodostettuja lauseita, esim. ”En käytä työmatkallani joukko-liikennettä, koska...”.

Virikekuvien käyttö

Osallistujat valitsevat kuvavalikoimasta kuvia, jotka havainnollistavat käsiteltävää aihetta parhaiten ja kertovat niiden avulla aiheesta.

Mielikuvakartta

Osallistujat laativat mielikuvakartan määritellystä aiheesta (esim. ”kaupunkikeskusta”). Osallistujien käytössä voi olla kuvia ja erilaisia työskentelymateriaaleja (esim. muoviluvahaa, legoja, askartelutarvikkeita jne.).

6 Ristiriitojen hallinta

Hankkeissa saattaa syntyä ristiriitatilanteita. Ristiriitojen taustalla on usein joku neljästä perussyystä. Seuraavassa on esitetty perussyyt, esimerkkejä niiden aiheuttamista tyypillisistä ristiriidoista sekä keinoja tilanteiden ratkaisemiseen.

- 1) Väärät tiedot hankkeesta tai sen vaikutuksista.** Erilaiset väärinkäsitykset aiheuttavat ristiriitatilanteita. Ristiriitoja syntyy myös, jos tiedon alkuperää tai luotettavuutta epäillään, tietoa ei anneta tarpeeksi tai tieto on ristiriitaista. Ratkaisuna on avoin tiedottaminen ja väärinkäsitysten selvittäminen sekä kattavat selvitykset ja vaikutusten arvioinnit.
 - Esimerkki: Aukkaat suhtautuvat hankkeeseen kielteisesti, koska heillä ei ole tarpeeksi tietoa ratkaisuihin vaikuttavista syistä.
 - Aukkaita informoidaan avoimesti ja mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, ratkaisut perustellaan selkeästi ja ymmärrettävästi.
 - Esimerkki: Media kirjoittaa hankkeesta virheellisesti.
 - Informoidaan mediaa ennakolta ja mahdollisimman kattavasti, valmistaudutaan ennakolta median yhteydenottoihin, perustellaan ratkaisut, tavataan toimittajia henkilökohtaisesti.
- 2) Intressien törmäyttäminen.** Intressien törmäessä on usein kyse siitä, kuka saa mitäänkin kenen tarpeet ovat tärkeimmät. Usein yksityinen ja yleinen intressi ovat ristiriidassa keskenään. Intresseihin perustuvat ristiriidat vaativat enemmän sovittelua ja toimenpiteitä kuin väärin tietojen oikaisu. Keinoja tilanteen selvittämiseen ovat tasapuolisuus, haittojen minimointi, kompromissit ja kompensatiot.
 - Esimerkki: Asuinkiinteistön lunastus
 - Tavataan maanomistajaa henkilökohtaisesti mahdollisimman aikaisessa vaiheessa hanketta ja kuullaan häntä aidosti. Keskustellaan yhdessä eri vaihtoehtoja ja minimoidaan haitat. Annetaan maanomistajalle aikaa sopeutua tilanteeseen ja hyväksyä tuleva muutos.
 - Esimerkki: Lintubongareiden bongausmaastojen menetys
 - Tavataan ryhmän edustajia ja pohditaan yhdessä haittojen lieventämistä, kompromisseja ja mahdollisesti kompensatiota.
- 3) Arvojen törmäyttäminen.** Arvoristiriidoissa halutaan pitää kiinni periaatteellisista ja vakaumuksellisista näkökohdista, jotka eivät välttämättä liity omaan etuun. Arvoista johtuvat ristiriidat ovat vaikeimmin ratkaistavissa, sillä kompromissien löytäminen niihin on usein vaikeaa tai jopa mahdotonta. Ratkaisuna on keskinäisen ymmärryksen lisääminen ja keskittyminen käytännön kysymyksiin, joihin on mahdollista etsiä ratkaisuja yhdessä.
 - Esimerkki: Hanke heikentää luontoarvoja (esim. liito-oravan pesimismaastot), mitä ympäristöjärjestöt eivät hyväksy.
 - Tavataan järjestöjen edustajia ja keskustellaan avoimesti hankkeen vaihtoehtoja ja vaikutuksista, pyritään lieventämään haitallisia vaikutuksia ja mietitään yhdessä mahdollisia kompensatioita
 - On huomattava, että arvoihin saatetaan vedota, vaikka kyse olisi todellisuudessa muista intresseistä.
 - Vuorovaikutuksen avulla voidaan päästä selville todellisista intresseistä ja löytää tilanteeseen hyväksyttävä ratkaisu.

4) Ihmisten väliseen kanssakäymiseen liittyvät tekijät. Näitä ovat ennakkoluulot ja asenteet, aikaisemmat kokemukset, viha, kauna ja epäluottamus. Ratkaisuna on hyvän keskusteluyhteyden ja luottamuksen rakentaminen osapuolten välille. Vuorovaikutus tulee nähdä prosessina, jossa osapuolia tavataan säännöllisesti.

- Esimerkki: Pitkissä väylähankkeissa aikaisemmat kokemukset saattavat synnyttää epäluottamusta ja kaunaa osapuolten välille. Tämä saattaa tiedostamatta vaikuttaa myös hankkeesta vastaavan ajatteluun ”Ne nyt ovat sellaisia fanaatikkoja” tms.
 - Tavataan osapuolia säännöllisesti hankkeen edetessä, kuullaan heitä aidosti ja pyritään luottamukselliseen suhteeseen.

Joskus ristiriidat saattavat kärjistyä siten, että tilaajaa tai palveluntuottajaa lähestytään epäasiallisilla viesteillä, levitetään perättömiä tietoja tai uhataan jopa väkivallalla. Nämä tilanteet ovat poikkeustapauksia, jotka vaativat erityistoimenpiteitä ja jotka ratkaistaan tapauskohtaisesti. Henkilökohtaiset uhkaukset ja uhkaukset väkivallalla tulee ottaa vakavasti ja ilmoittaa aina virkavallalle. Epäasiallisiin viesteihin ja perättömien tietojen levittelyyn kannattaa suhtautua ”teflonpinnoitteella”. Kuitenkin jos lehtien mielipidekirjoituksissa esiintyy väärää tietoa, ne kannattaa oikaista vastakirjoituksella mahdollisimman pian. Jos on epäily, että asukastilaisuudessa tullaan käyttäytymään asiattomasti, voidaan etukäteen ilmoittaa, että tilaisuus videoidaan.



7 Vuorovaikutukseen vaikuttava lainsäädäntö

Tässä luvussa käsitellään keskeistä valtion tie-, rata- ja vesiväylähankkeiden vuorovaikutukseen liittyvää lainsäädäntöä. Luvussa käsitellään vuorovaikutuslainsäädäntöä siltä osin, kun kyse on väylänpitäjän (Liikennevirasto tai ELY-keskuksen liikenne ja infrastruktuuri -vastuualue) johdolla toteutettavasta vuorovaikutuksesta. Luvun ulkopuolelle on siten rajattu YVA-lain ja maankäyttö- ja rakennuslain mukaiset sekä eri lupaprosesseihin liittyvät vuorovaikutus- ja kuulemissäännökset.

Perustuslaki

Keskeiset viranomaistoiminnan vuorovaikutusta koskevat perustuslain säännökset liittyvät kielellisiin perusoikeuksiin (17 §) sekä ns. ympäristöperusoikeussäännökseen, joka asettaa julkiselle vallalle veloitteen pyrkiä turvaamaan jokaiselle mahdollisuus vaikuttaa elinympäristöönsä koskevaan päätöksentekoon (20 §). Yleisemmällä tasolla myös kansanvaltaa sekä osallistumisoikeuksia koskevat perustuslain säännökset (2 § ja 14 §) turvaavat yksilön oikeuksia osallistua ja vaikuttaa elinympäristönsä kehittämiseen sekä mahdollisuuksia vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon.

Hallintolaki

Hallintolaissa säädetään hyvän hallinnon perusteista sekä hallintoasioissa noudatettavasta menettelystä. Hallintolaki on ns. yleislaki, jota sovelletaan silloin, kun jostain sen soveltamisalan piiriin kuuluvasta asiasta ei säädetä muussa laissa. Maantielaissa ja ratalaissa on omat vuorovaikutusta koskevat säännöksensä ja hallintolakia sovelletaan näiden säännösten rinnalla täydentävästi. Vesiväylänpidosta ja siihen liittyvästä vuorovaikutuksesta ei ole maantielakia ja ratalakia vastaavaa erityissääntelyä, eli vesiväylähankkeissa noudatetaan suoraan hallintolakia.

Neuvonta (8 §)

Viranomaisella on velvollisuus antaa maksutonta neuvontaa toimivaltaansa kuuluvien hallintoasioiden hoitamisessa. Neuvonta tarkoittaa ensisijaisesti menettelyä koskevaa neuvontaa eli esimerkiksi tietoja viraston käytännöistä ja asian vireillepanosta. Neuvonnassa on kiinnitettävä huomiota asiakkaiden yhdenvertaiseen ja tasapuoliseen kohteluun.

Neuvonnan lisäksi viranomaisen on vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, on asiakas pyrittävä opastamaan toimivaltaisen viranomaisen puoleen.

Hyvän kielenkäytön vaatimus (9 §)

Viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Tämä vaatimus koskee sekä kirjallista että suullista esitystapaa, esimerkiksi suullista neuvontaa sekä viranomaisen laatimia asiakirjoja, tiedotteita ja ohjeita.

Viranomaisten yhteistyö (10 §)

Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa ja asian vaatimassa laajuudessa avustettava toista viranomaista tämän pyynnöstä hallintotehtävän hoitamisessa sekä pyrittävä edistämään viranomaisten välistä yhteistyötä. Käytännössä viranomaisapu tarkoittaa esimerkiksi hallintoasian selvittämisen ja ratkaisemisen kannalta tarpeellisten lausuntojen ja selvitysten antamista. Maantielaissa ja ratalaissa on omat säännökset suunnittelua koskevasta yhteistyöstä. Muilta osin erityissäännöksen puuttuessa sovelletaan hallintolain viranomaisten yhteistyötä koskevaa säännöstä.

Tulkitseminen ja kääntäminen (26 §)

Viranomaisen on järjestettävä kustannuksellaan tulkitsemis- tai käännöspalvelu, jos romani- tai viittomakieltä tai muuta kieltä käyttävä asianosainen ei osaa suomen tai ruotsin kieltä tai asianosainen ei voi tulla ymmärretyksi vammaisuuden tai sairauden vuoksi. Tulkitsemisesta tai kääntämisestä ei tarvitse välttämättä huolehtia asianosaisen äidinkielelle, vaan asia voidaan tulkita tai kääntää kielelle, jota asianosainen ymmärtää riittävästi asian laatuun nähden.

Viranomaisen tulkitsemis- tai kääntämisvelvollisuus koskee asioita, jotka voivat tulla vireille viranomaisen aloitteesta (esim. maantielain ja ratalain mukaiset suunnitelmat). Asianosaisen aloitteesta vireille tulevissa asioissa asianosainen huolehtii tulkitsemisesta ja kääntämisestä lähtökohtaisesti omalla kustannuksellaan.

Vaikutusmahdollisuuksien varaaminen (41 §)

Jos viranomaisen ratkaisulla voi olla huomattava vaikutus muiden kuin asianosaisten elinympäristöön tai työntekoon, on myös näille henkilöille varattava mahdollisuus vaikuttaa vireillä olevaan asiaan. Maantielaissa ja ratalaissa on hallintolain 41 §:ää vastaava säännös suunnitteluun liittyvästä vaikutusmahdollisuudesta. Muilta osin erityissäännöksen puuttuessa sovelletaan hallintolain vaikutusmahdollisuuksia koskevaa säännöstä.

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta eli julkisuuslaki on yksilön tiedonsaantioikeuden toteuttamista koskeva laki, jossa säädetään mm. tiedonsaantioikeuksista ja menettelystä näiden oikeuksien toteuttamiseksi. Julkisuuslain lähtökohtana on julkisuusperiaate (1 §), jonka mukaan viranomaisen asiakirjat ovat julkisia, jollei tietoa ole nimenomaisesti säädetty salassa pidettäväksi. Jokaisella on oikeus saada tieto viranomaisen julkisesta asiakirjasta (9 §). Julkisuuslaissa säädetään myös viranomaisen velvollisuudesta edistää tiedonsaantia ja hyvää tiedonhallintatapaa (5 §).

Julkisuuslain nojalla on säädetty viranomaisten toiminnan julkisuutta ja hyvää tiedonhallintatapaa koskeva asetus, jossa säädetään valtion hallinnon viestinnästä.

Kielilaki

Kielilaissa säädetään kansalaisten kielellisten oikeuksien toteutumisesta sekä julkisen vallan velvollisuudesta toteuttaa ja edistää kielellisiä oikeuksia. Kielilaki koskee kansalliskieliä eli suomea ja ruotsia. Liikennevirasto on valtion keskushallintoviranomaisena kaksikielinen viranomainen. ELY-keskukset puolestaan voivat olla joko yksi- tai kaksikielisiä sen mukaan, kuuluuko niiden virka-alueelle ainoastaan samankielisiä kuntia vai ei.

Yksityis- ja oikeushenkilön kielelliset oikeudet viranomaisissa (10 ja 11 §:t)

Jokaisella on valtion viranomaisessa asioidessaan oikeus käyttää suomea tai ruotsia. Oikeutta ei ole sidottu asianosaisasemaan eikä henkilön omaan kieleen, vaan oikeus käyttää suomea tai ruotsia perustuu henkilön omaan valintaan esimerkiksi hänen pyytäessään neuvoja viranomaiselta. Myös yhtiöllä, yhdistyksellä ja muulla oikeushenkilöllä on oikeus käyttää omaa kieltään ja tulla kuulluksi omalla kielellään viranomaisessa.

Asian käsittelykieli hallintoasiassa (12 §)

Hallintoasian käsittelykielellä tarkoitetaan sitä kieltä (suomi tai ruotsi), jolla viranomaisen käsittelee asian, kun asianosainen on läsnä, ja jolla viranomainen antaa päätöksensä. Kullakin hallintoasialla on vain yksi käsittelykieli ja hallintoasia käsitellään pääsääntöisesti alusta loppuun samalla kielellä. Hallintoasian käsittelyn aikana voidaan kuitenkin käyttää useampaa kieltä, koska jokaisella on asian käsittelykielestä riippumatta oikeus käyttää suomea tai ruotsia. Myös hallintoasian valmisteluun ja käsittelyyn liittyvät asiakirjat voivat olla osittain suomen ja osittain ruotsin kielellä.

Kaksikielisessä viranomaisessa asian käsittelykieli on pääsääntöisesti asianosaisten kieli. Jos hallintoasiassa on erikielisiä asianosaisia, viranomainen päättää kumman kielen valinta käsittelykieleksi on asianosaisten kannalta tarkoituksenmukaisinta. Asian käsittelykielestä päätettäessä on kiinnitettävä huomiota asianosaisten asemaan asian käsittelyssä sekä heidän oikeusturvan tarpeeseensa. Jos käsittelykieltä ei voida valita em. tavalla, määräytyy käsittelykieli viranomaisen virka-alueen enemmistön kielen mukaan.

Yksikielinen viranomainen käyttää asian käsittelykielenä virka-alueensa kieltä. Se voi kuitenkin poiketa tästä, jos arvioi toisen kielen käyttämisen asianosaisten kannalta paremmaksi ja osaa tätä kieltä riittävän hyvin.

Oikeus tulkkaukseen (18 §)

Jos jollakulla on lain mukaan oikeus käyttää omaa kieltään, mutta asian käsittelykieli on toinen, on viranomaisen järjestettävä maksuton tulkkaus. Viranomainen voi vastata tulkkauksesta itse tai se voidaan hoitaa viranomaisen kutsuman ja kustantaman tulkin avulla. Viranomaisen on huolehdittava tulkkauksesta sekä viranomaisen ja asian osapuolen välillä että asian eri osapuolten välillä.

Päätöksen tai muun asiakirjan kieli (19 §)

Viranomaisen on laadittava päätös tai muu asiakirja asian käsittelykielellä (ks. 12 §). Asiakirjan kielestä voidaan poiketa valmistelu- ja käsittelyasiakirjojen osalta siten, että ne laaditaan osittain suomeksi ja osittain ruotsiksi. Päätös on kuitenkin aina annettava yksikielisenä.

Hallintoasian käsittelykielestä riippumatta kaksikielisen viranomaisen on käytettävä vastaanottajan kieltä ilmoituksissa, kutsuissa ja kirjeissä, joita se lähettää asianosaisille tai niille, joille lain mukaan on ilmoitettava vireillä olevasta tai vireille tulevasta asiasta. Vastaanottajan kieltä on käytettävä, jos se on viranomaisen tiedossa tai kohtuudella selvittävissä. Mikäli vastaanottajan kieli ei ole tiedossa eikä sitä voida kohtuudella selvittää, on ilmoitukset ja muu kirjeenvaihto lähetettävä sekä suomen että ruotsin kielellä (kaksikieliset lomakkeet, tiedotteet ym. tai molemmat kieliversiot).

Edellä mainitut viranomaisen ja yksityishenkilön kirjeenvaihtokielen säännökset koskevat soveltuvin osin myös viranomaisen ja oikeushenkilön kirjeenvaihtoa.

Oikeus toimituskirjan ja muun asiakirjan käännökseen (20 §)

Asianosaisella, jonka oma kieli on muu kuin asian käsittelykieli, on oikeus pyynnöstä saada maksuton virallinen käännös päätöksestä, pöytäkirjasta tai muusta asiakirjasta. Oikeus saada maksuton virallinen käännös koskee siis vain asianosaista, joka pyytää käännöstä.

Käännöksen on oltava laajuudeltaan sellainen, että se takaa oikeusturvan ja antaa riittävän perustan valituksen tekemiselle. Käännös on annettava mahdollisimman pian. Erityistä huomiota on kiinnitettävä siihen, ettei asianosaisten valitusoikeus vaarannu siitä syystä, että päätös on käännettävä.

Toimituskirjan ja muun asiakirjan virallinen käännös (21 §)

Virallisella käännöksellä tarkoitetaan viranomaisen itsensä tai virallisen kääntäjän tekemää suomen- tai ruotsinkielistä käännöstä. Virallinen käännös on voimassa alkuperäisenä ja sen nojalla voidaan esimerkiksi hakea muutosta. Viranomainen vastaa käännöksen oikeellisuudesta.

Viranomaisen tiedottaminen (32 §)

Valtion viranomaisen tiedottamista säännellään eri tavalla riippuen siitä, tapahtuuko tiedottaminen kunnassa (esim. julkiset kuulutukset) vai ei.

Kun valtion viranomainen tiedottaa yleisölle kaksikielisessä kunnassa, on tiedottamisessa käytettävä sekä suomea että ruotsia. Tämä kielilain säännös koskee mm. maantielain ja ratalain mukaista tiedottamista, joka tapahtuu kunnassa. Kun esimerkiksi tie- tai ratasuunnitelma asetetaan nähtäville muistutusten tekemistä varten, on kaksikielisessä kunnassa käytettävä sekä suomea että ruotsia.

Kun kaksikielinen viranomainen tiedottaa muuten kun kunnan välityksellä, on ilmoitukset, kuulutukset ja julkipanot sekä muut yleisölle annettavat tiedotteet annettava aina sekä suomen että ruotsin kielellä.

Kuntien kielisuhteet löytyvät Kuntaliiton verkkopalvelusta www.kunnat.net – Tietopankit ja tuotteet – Tilastotaulukot, -kuvat ja teemakartat – Kuntapoh-jaiset aluejaot, kuntanumerot ja kuntien lukumäärät – Kuntien kielisuhteet.

Saamen kielilaki

Saamen kielilain tarkoituksena on turvata perustuslaissa säädetty saamelaisten oikeus ylläpitää ja kehittää omaa kieltään ja kulttuuriaan. Lain tavoitteena on taata saamelaisille oikeus käyttää omaa kieltään tuomioistuimissa ja muussa viranomaisessa. Julkisella vallalla on velvollisuus toteuttaa ja edistää saamelaisten kielellisiä oikeuksia ilman, että niihin tarvitsee erikseen vedota. (1 §)

Saamen kielilaki on pääosin alueellinen laki ja sitä sovelletaan Enontekiön, Inarin, Sodankylän ja Utsjoen kuntien alueilla. Saamelaisten kotiseutualueella tarkoitetaan laissa Enontekiön, Inarin ja Utsjoen kuntien alueita sekä Sodankylän kunnassa sijaitsevaa Lapin paliskunnan aluetta (3 §). Väylänpidossa saamen kielilakia sovelletaan niissä ELY-keskuksissa, joiden toimialueeseen Enontekiön, Inarin, Sodankylän ja Utsjoen kunnat kokonaan tai osittain kuuluvat (2 §).

Saamen kielilaki koskee kaikkia Suomessa puhuttavia saamen kieliä: pohjois-, inarin- ja koltansaamea (3 §).

Ahvenanmaan itsehallintolaki

Ahvenanmaan maakunnan alueen kauppamerenkulun väylien ylläpito ja kehittäminen kuuluu Liikennevirastolle. Muista maakunnan alueen vesiväylistä vastaa maakuntahallinto.

Ahvenanmaan itsehallintolaissa säädetään maakunnan ruotsinkielisestä asemasta (36 §) sekä valtion ja maakunnan viranomaisten välisestä kirjeenvaihtokielestä. Lain mukaan Ahvenanmaa on ruotsinkielinen alue, jossa valtion ja maakunnan viranomaisten sekä kunnallishallinnon virkakieli on ruotsi (38 §). Valtion viranomaisten on siten käytettävä ruotsin kieltä kirjeenvaihdossa Ahvenanmaan maakunnan viranomaisten sekä Ahvenanmaalla sijaitsevien valtion viranomaisten kanssa. Esimerkiksi lausuntopyynnöt on laadittava ruotsiksi.

Maantielaki ja ratalaki

Maantielaissa ja ratalaissa säädetään tienpitoviranomaisen ja radanpitäjän johdolla toteuttavasta yhteistyöstä ja vuorovaikutusmenettelystä, jolla taataan kansalaisten ja sidosryhmien osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet yleis-, maantie- ja ratasuunnittelussa.

Maantielain ja ratalain vuorovaikutussäännökset käydään tässä läpi vain suppeasti. Säännöksiä käsitellään tarkemmin Tie- ja ratahankkeiden suunnitelmien käsittelyohjeessa.

Lain tarkoitus (maantielaki 1 § ja ratalaki 1 §)

Sekä maantielain että ratalain tarkoituksena mainitaan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien turvaaminen toteuttamalla ja edistämällä hyvää hallintoa ja oikeusturvaa maanteitä ja rataverkkoa koskevissa asioissa.

Yleistä rautatien suunnittelusta (ratalaki 8 §)

Radanpitäjän on tehtävä yleis- ja ratasuunnitelmia laatiessaan yhteistyötä kuntien, maakuntien liittojen ja ELY-keskusten kanssa. Tarvittaessa yhteistyötä on tehtävä myös muiden viranomaisten ja sidosryhmien kanssa (esimerkiksi Museovirasto, Aluehallintovirastot ja kuntayhtymät). Ratalaki ei säätele yhteistyön tapoja ja laajuutta, vaan ne jäävät radanpitäjän harkittaviksi.

Vuorovaikutus (maantielaki 27 § ja ratalaki 22 §)

Maantielain ja ratalain lähtökohtana on suunnittelun perustuminen avoimuuteen ja vuorovaikutukseen koko suunnitteluprosessin ajan. Ko. laeissa turvataan kansalaisille ja sidosryhmille mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa suunnitelmien laatimiseen.

Tienpitoviranomaisen/radanpitäjän on varattava kansalaisille mahdollisuus osallistua suunnitelman valmisteluun, arvioida suunnitelman vaikutuksia sekä lausua kirjallisesti tai suullisesti mielipiteensä. Vaikutusmahdollisuudet on varattava 1) kiinteistön omistajille ja muille asianosaisille ja 2) niille, joiden asumiseen, työntekoon tai muihin oloihin suunnitelma voi vaikuttaa.

Maantielaki ja ratalaki eivät säätele sitä, miten osallistumis- ja vaikutusmahdollisuudet käytännössä toteutetaan. Valtioneuvoston maanteistä ja radoista antamissa asetuksissa säädetään väljästi vaikutusmahdollisuuksien varaamisesta. Asetusten mukaan vaikutusmahdollisuudet voidaan varata seuraavasti: 1) ilmoittamalla henkilökohtaisesti, 2) järjestämällä erityinen tiedotustilaisuus, 3) asettamalla suunnittelun valmisteluaineisto nähtäville tai 4) muutoin tarkoituksenmukaisella tavalla.

Lausunnot

Maantielaissa ja ratalaissa säädetään suunnitelmaa koskevasta lausunto- ja muistutusmenettelystä. Tienpitoviranomaisen/radanpitäjän on pyydettävä suunnitelmista lausunto maakuntien liitoilta sekä kunnilta, joiden alueelle suunnitelma sijoittuu ja joiden alueella suunnitelman vaikutukset muutoin ilmenevät. Radanpitäjän on pyydettävä lausunto myös suunnittelualueen ELY-keskukselta.

Edellä mainittujen tahojen lisäksi lausunto on pyydettävä myös muilta viranomaisilta, jos se on suunnitelmien hyväksymiseen liittyvässä päätösharkinnassa tarpeen. Tällaisia viranomaisia ovat yleensä ne viranomaiset, jotka ovat osallistuneet suunnitteluun osana viranomaisyhteistyötä, esimerkiksi pelastusviranomaiset.

Muistutukset

Tienpitoviranomaisen/radanpitäjän on ennen suunnitelman hyväksymistä varattava asianosaisille ja niille, joiden asumiseen, työntekoon tai muihin oloihin suunnitelma voi vaikuttaa, tilaisuus muistutuksen tekemiseen suunnitelmasta. Kiinteistön omistajien lisäksi asianosaisia voivat olla esimerkiksi muut kiinteistön haltijat kuten vuokralaiset sekä käyttöoikeudenhaltijat. Suunnitelmaa koskevat muistutukset on lähetettävä kunnalle, joka esittää kannanottonsa jätettyihin muistutuksiin osana omaa lausuntoaan.

Tiedottaminen suunnitelman nähtäväksi asettamisesta

Muistutusten tekemistä varten tienpitoviranomainen/radanpitäjä pyytää kuntaa pitämään suunnitelman yleisesti nähtävillä 30 vuorokauden ajan. Kunnan on noudatettava kuuluttamisessa samaa menettelyä kuin millä kunnalliset ilmoitukset ko. kunnassa julkaistaan. Kunta ilmoittaa kuuluttaessaan suunnitelman nähtäväksi asettamisesta julkisten kuulutusten ilmoitustaululla ja mahdollisella muulla päättämällään tavalla. Tämän lisäksi tienpitoviranomaisen/radanpitäjän on julkaistava ilmoitus asiasta vähintään yhdessä vaikutusalueella yleisesti leviävässä sanomalehdessä.

Julkisen kuuluttamisen lisäksi tienpitoviranomaisen/radanpitäjän on ilmoitettava kirjallisesti suunnitelman nähtäväksi asettamisesta sellaisille suunnitelman vaikutusalueen kiinteistön omistajille ja haltijoille, joiden asuinpaikka on toisessa kunnassa ja jotka on asiakirjoissa mainittu tai muuten tunnettu.

Kannanotto muistutuksiin

Tienpitoviranomaisen/radanpitäjän on ilmoitettava perusteltu kannanottonsa esitettyihin muistutuksiin niille muistutuksentekijöille, jotka ovat sitä kirjallisesti pyytäneet ja samalla ilmoittaneet osoitteensa.

Lisätietoa

Liikenneviraston ja ELY-keskusten viestintä

Liikenneviraston visuaalisen ilmeen linjaukset (graafinen ohjeisto): www.liikennevirasto.fi/ilme

Liikenneviraston visuaalisen ilmeen hankeviestinnän sovellukset: www.liikennevirasto.fi/hankeviestinta

Liikennevirasto viestii mediassa. Liikennevirasto.

Ohjeet ELY-keskusten hankkeissa tapahtuvaan viestintään: www.ely-keskus.fi – Ajankohtaista – Viestintä.

Viestinnän ohje ja graafinen ohjeistus hankkeissa, joihin liittyy EU-rahoitusta (Rakennerahasto.fi-palveluportaali): www.rakennerahastot.fi – Hakijalle – Viestintä ja graafinen ohjeistus

Liikenneviraston muu ohjeistus

Tie- ja ratahankkeiden suunnitelmien käsittelyohje. Suunnitteluvaiheen ohjaus. Liikenneviraston ohjeita 2011.

Yleissuunnittelu. Toimintaohjeet. Tiensuunnittelun toimintajärjestelmä. Liikenneviraston ohjeita 19/2010.

Tiesuunnitelma. Toimintaohjeet. Tiensuunnittelun toimintajärjestelmä. Liikenneviraston ohjeita 20/2010.

Vuorovaikutusmenetelmät ja osallistuminen

Kyttä Marketta & Kaaja, Mirkka. Vuorovaikutteisen suunnittelun ja ympäristön metodipaketti. Yhdyskuntasuunnittelun tutkimus- ja koulutuskeskus YTK, 2001.

Osallistuminen yleis- ja asemakaavoituksessa. Ympäristöministeriö. Ympäristöhallinnon ohjeita 1/2007.

Lapsiin kohdistuvien vaikutusten arviointi. Menetelmien testausta ja pohdintaa. Liikennevirasto.

Dialogue Methods – An Idea Manual. Vägyverket, 2006.

Participatory Methods Toolkit. A practitioner's manual. The King Baudouin Foundation and the Flemish Institute for Science and Technology Assessment (viWTA) 2005.

Muut lähteet

Radanpidon vuorovaikutusohje. Koekäytössä oleva ohje (15.1.2011). Liikennevirasto, 2011.

Tiehallinnon vuoropuheluopas. Suunnitteluvaiheen ohjaus. Tiehallinto, 2006.

Vuorovaikutustutkimus. Valtatien 7 parantaminen moottoritieksi välillä Koskenkylä–Loviisa–Kotka. Kaakkois-Suomen Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen julkaisuja 2010.

Konsensushakuinen yhteistyöryhmä? Eväitä konfliktien hallintaan. Peltonen Lasse, esitelmä. Yhteistyöryhmät-seminaari, SYKE 24.9.2007.

Peltonen Lasse & Villanen Sampo. Maankäytön konfliktit ja niiden ratkaisumahdollisuudet. Osa 1. Katsaus käsitteisiin ja kirjallisuuteen. Ympäristöministeriö, 2004.

Listening to Customers. How to gather information on customers' needs and satisfaction. CEDR (Conférence Européenne des Directeurs des Routes), 2010.

